



3. Demander plus de détails, transformer les phrases sur les avantages en questions

Les personnes qui ont une très bonne capacité d'écoute font en sorte que leurs clients précisent tout ce qu'ils disent, et elles questionnent constamment les réponses qu'elles obtiennent :

- ◆ Vous : « Je crois comprendre, mais j'aimerais en savoir davantage sur un point : lorsque vous dites que l'entreprise XYZ n'a pas répondu à vos attentes, que voulez-vous dire exactement? »
- ◆ Vous : « J'ai discuté avec une autre entreprise d'informatique de la ville la semaine passée, et on m'a mentionné qu'il leur était difficile de se faire connaître à l'échelle internationale. Cela vous préoccupe-t-il aussi? »
- ◆ Interlocuteur : « Cela me coûte trop cher en matériel. »
- ◆ Vous : « J'en suis conscient. Mais qu'entendez-vous exactement par "trop"? »

4.4 Communication non verbale

Au cours de la réunion, le contact local décidera si vous êtes digne de confiance, et s'il souhaite faire affaire avec le Canada. Une part très importante de la conversation est interprétée par le biais de la communication non verbale.

Par communication non verbale, on entend notamment les expressions faciales, le langage corporel et la position du corps, ainsi que le ton de la voix, le choix des vêtements, la marque de la voiture et le type d'ordinateur portable. Puisqu'on a tendance à réagir davantage à la signification des propos d'une personne qu'aux propos en soi, on doit prêter la même attention aux signes non verbaux qu'aux mots.

Au cours de la visite, il vous incombe de faire en sorte que le contact soit aussi détendu que possible. Pour y parvenir, vous devez vous adapter au style du contact local tout en conduisant la réunion avec une attitude positive, en recourant au langage approprié, et en adoptant le langage corporel en cours dans le marché local. Ce jeu de miroir et d'adaptation est essentiel pour que s'établisse un lien personnel entre un contact local et vous.

Ceci est d'autant plus important lorsque vous faites affaire avec un contact local dont les codes et l'historique culturels sont différents des vôtres. Assurez-vous d'être au courant des us et coutumes et des attentes de votre contact local. Ainsi, vous minimiserez l'éventualité de commettre un faux pas.