



N'oubliez pas que, pendant la rencontre, vous représentez une occasion d'affaire pour le contact local. Pour que l'entrevue soit productive, votre priorité devra être d'« engager une conversation » plutôt que de prôner les avantages de faire affaire avec le Canada.

4.2 Capacités d'écoute durant la visite

La réunion devrait être axée sur le contact local, c'est-à-dire sur ses besoins et les raisons pour lesquelles il souhaite améliorer son entreprise. Vous devriez toujours veiller à être le premier à poser des questions plutôt que de faire un exposé. En règle générale :

Vous devriez parler entre 20 et 30 % du temps et laisser le contact local parler les autres 70 à 80% de la conversation.

Vous devriez poser des questions générales destinées à motiver et faire parler le contact local (voir le modèle d'appel téléphonique page 40).

En tant que délégué commercial, vous devez mettre en valeur votre capacité d'écoute pour bâtir une relation avec le contact local et pour que l'entrevue soit fructueuse.

Capacité d'écoute : comment écouter de façon empathique

- + Prenez des notes
- + Posez des questions
- + Évitez les interruptions
- + Soyez attentif
- + Répétez et paraphrasez
- + Demandez à votre client local de répéter
- + Écoutez pour comprendre, et non convaincre
- + Concentrez-vous sur votre contact local et non sur votre question
- + Recourez à des réponses d'écoute (p. ex. oui, poursuivez...)
- Arrêtez de parler
- Ne sautez pas aux conclusions
- N'argumentez pas mentalement
- N'interrompez pas