

Comment développer et optimiser ses relations professionnelles ?



Didier DOUZIECH

■ Par Didier DOUZIECH > Dirigeant de Transition et membre fondateur de Skills-Alliance

En tant qu'entrepreneur ou manager, entretenir de bonnes relations avec ses clients et accroître leur nombre, fidéliser ses partenaires et en trouver de nouveaux, vivre une relation harmonieuse avec ses collaborateurs, ses collègues et sa hiérarchie sont primordiaux pour la réussite de son entreprise et de sa carrière. Quels savoir-faire devant nous maîtriser pour cela ?

Bien sûr, maîtriser sa fonction est une condition nécessaire. Sans cette base, les compétences décrites ci-après ne serviraient qu'à faire illusion. Au-delà de ce savoir-faire fondamental, le dirigeant doit maîtriser la « communication interpersonnelle » ainsi que le « développement et l'entretien de son réseau ».

On peut considérer qu'il y a deux niveaux de maîtrise de la communication interpersonnelle. Le premier consiste à avoir tout simplement une attitude positive. Cela signifie être d'abord soi-même heureux, en étant conscient de sa réalité positive, mais aussi de sa réalité négative. Connaître et travailler nos aspects positifs, nos points forts, nous donne de l'énergie qui nous permet d'affronter efficacement les aspects négatifs de la vie. De même, communiquer avec l'autre sur ses aspects positifs crée une énergie positive et le motive, comme par exemple : montrer son intérêt pour le produit ou le service de son client, féliciter un fournisseur pour le respect d'un délai ou la bonne qualité de sa dernière livraison, souligner la réussite d'un collaborateur, féliciter un autre pour son bon comportement, célébrer un succès d'équipe, envoyer un message de félicitation à une relation suite à sa promotion, etc ... Nous devons inlassablement et avec imagination trouver des occasions d'être heureux ensemble.

Le deuxième niveau de maîtrise de la communication interpersonnelle consiste à savoir adapter ses messages au profil de chacun de ces interlocuteurs. Il y a pour cela diverses méthodologies qui, après quelques jours de formation et des mois de mise en pratique, permettent par exemple de trouver les mots adéquats pour personnaliser la présentation d'un produit en fonction du caractère d'un acheteur, de formaliser ses arguments lors

d'une négociation avec les mots qui touchent son interlocuteur, de réduire le stress d'un collaborateur ou de comprendre les difficultés d'intégration d'une personne dans son équipe et d'aider à y remédier.

Savoir communiquer c'est bien, communiquer avec de nombreux interlocuteurs utiles à sa réussite professionnelle c'est mieux ! Pour cela, il faut savoir aussi développer et entretenir son réseau, autant dans la vie réelle que sur le Web. Là aussi, il y a des méthodologies pour optimiser ce savoir-faire. Voici quelques lignes directrices à suivre pour réussir dans ce domaine. La femme ou l'homme de réseau ...

- Se fixe d'abord un objectif : quelle est la finalité des relations que je veux mettre en place ?
- Puis élabore une stratégie : quels sont les profils et domaines de compétence des personnes avec qui je veux entrer en relation, quel temps et quels moyens je vais y consacrer, quel est mon message ?



- Met en place un dispositif de développement de son réseau « réel » : point sur l'existant (réseau de niveau 1), carnet d'adresses à jour, outil de suivi des contacts, définition des axes de développement de son réseau (niveau 2, 3, ...), ...
- Développe ses savoir-faire dans ce domaine : prise de rendez-vous au téléphone, comment mener un entretien réseau, comment entretenir son réseau, etc ...
- Met en place son dispositif Web : sélection des réseaux sociaux où être présent, éventuellement site Web personnel, blog, présentation vidéo en ligne, synergie entre ces supports, actions de communication, ...
- Considère son activité réseau sur le Web comme un moyen de développer son réseau de personnes rencontrées réellement et non pas comme une finalité.
- Est généreux, donne (du temps, des informations, des contacts) avant de recevoir.
- Développe et entretient son réseau dans la durée.
- Structure le développement de son réseau, mais laisse place aussi à l'intuition.

Utilisés en synergie, les savoir-faire « communication interpersonnelle » et « réseau » gagnent en efficacité. En effet, savoir bien communiquer permet de séduire de nouveaux contacts et, à contrario, développer son réseau donne l'occasion de diversifier sa communication interpersonnelle et donc de progresser dans ce domaine.

La « communication interpersonnelle » et le « développement et l'entretien de son réseau » permettent évidemment de développer et d'optimiser ses relations professionnelles, mais aussi ses relations personnelles. Elles constituent 2 des 7 dimensions du « Savoir être et savoir-faire du Manager du XXI^e siècle ».