DÉBLOQUE
TES SOFT SKILLS

# FICHE PRATIQUE

PRÉSENTATION CLIENT ► COMPÉTENCES SOCIALES ► TRAVAIL EN ÉQUIPE

## Gérer l'engagement de ses interlocuteurs : Faculté de solliciter l'avis de ses interlocuteurs à bon escient pendant une présentation pour créer un échange dynamique et constructif plutôt qu'un simple monologue

*Ce document est régulièrement mis à jour.*
*Téléchargez gratuitement la dernière version sur Débloque-tes-soft-skills.com*

**MISE EN GARDE**

Pour la plupart d'entre nous, les Soft Skills apprises en formation, sur la base d'une liste de recettes à appliquer dans telle ou telle situation, ne sont pas durablement exploitables : les mauvais comportements reprennent très vite le dessus, la Soft Skill ne peut pas s'exprimer, elle est BLOQUÉE par un ensemble de comportements contre-productifs dont on ne sait pas se débarrasser.

Suite à la découverte d'un incroyable protocole imaginé par 2 professeurs de la Harvard Business School, une offre exclusive permet désormais de DÉBLOQUER réellement et définitivement ses Soft Skills.

Découvrez cette offre sur Débloque-tes-soft-skills.com

*Le contenu de cette fiche pratique a été généré*
*par une Intelligence Artificielle pilotée par une Intelligence Humaine*

© 2025, Tous droits réservés

## Comportements recommandés :

1. **Démarrer la présentation par une question engageante**
   → Poser une question pertinente capte immédiatement l'attention et favorise l'interaction.
   *Exemple : « Avant de commencer, j'aimerais savoir : quels sont les principaux défis que vous rencontrez sur cette problématique ? »*

2. **Faire participer les clients en leur demandant leur avis régulièrement**
   → Impliquer le public renforce son engagement et son intérêt.
   *Exemple : « Que pensez-vous de cette approche ? Est-ce qu'elle répond à vos attentes ? »*

3. **Adapter son discours en fonction des réactions et des attentes exprimées**
   → Une présentation interactive s'ajuste en fonction des retours du client.
   *Exemple : « Vous avez mentionné un enjeu spécifique sur la logistique, je vais approfondir cette partie pour mieux répondre à vos besoins. »*

4. **Utiliser des supports visuels dynamiques pour capter l'attention**
   → Des visuels attractifs facilitent la compréhension et suscitent des réactions.
   *Exemple : « Voici un graphique montrant les résultats obtenus chez un client similaire. Voyons ensemble comment cela peut s'appliquer à votre entreprise. »*

5. **Encourager les clients à partager leurs expériences ou leurs préoccupations**
   → Créer un dialogue enrichit la présentation et la rend plus pertinente.
   *Exemple : « Avez-vous déjà mis en place une solution similaire ? Quels ont été les résultats ? »*

6. **Varier le ton et le rythme de parole pour maintenir l'attention**
   → Une intonation vivante et un rythme fluide rendent la présentation plus captivante.
   *Exemple : « Je marque une pause avant un point clé pour renforcer son impact et*

© 2025, Tous droits réservés

*j'accélère légèrement le rythme sur les points évidents. »*

7. **Intégrer des moments d'échange ou de réflexion**
   → Accorder du temps aux participants pour s'exprimer encourage leur implication.
   *Exemple : « Prenons une minute pour que chacun réfléchisse à comment cette solution pourrait s'appliquer à votre activité. »*

8. **Observer le langage corporel des clients pour ajuster son approche**
   → Détecter les signes d'ennui ou d'intérêt permet de mieux gérer l'engagement.
   *Exemple : « Je remarque que certains d'entre vous prennent des notes, voulez-vous que je détaille davantage cet aspect ? »*

9. **Faire des démonstrations interactives ou des mises en situation**
   → Expérimenter concrètement une solution renforce l'intérêt.
   *Exemple : « Essayons ensemble cette fonctionnalité en live. Vous allez voir à quel point elle est intuitive. »*

10. **Conclure en sollicitant une réaction ou une prise de position**
    → Impliquer les clients jusqu'à la fin encourage la discussion et l'adhésion.
    *Exemple : « Quelle est votre impression générale sur cette proposition ? Voyez-vous des points à approfondir ensemble ? »*

## Comportements à éviter :

1. **Faire un monologue sans interaction avec les clients**
   → Une présentation trop descendante risque de lasser et de perdre l'attention.
   *Exemple : « Je parle sans interruption pendant 30 minutes sans poser de questions ni demander de feedback. »*

© 2025, Tous droits réservés

2. **Ignorer les réactions ou les questions des clients**
   → Ne pas prendre en compte les remarques peut donner une impression d'indifférence.
   *Exemple : « Un client pose une question, mais je continue ma présentation sans y répondre. »*

3. **Ne pas adapter son discours aux besoins spécifiques du client**
   → Une présentation trop générique peut manquer d'impact et d'intérêt.
   *Exemple : « Je déroule mon PowerPoint standard sans tenir compte des attentes spécifiques du client. »*

4. **Parler d'une voix monotone et sans dynamisme**
   → Un ton monocorde peut rapidement fatiguer l'auditoire.
   *Exemple : « Je lis mes slides d'un ton plat sans variation, ce qui endort les participants. »*

5. **Poser des questions trop fermées ou rhétoriques**
   → Des questions mal formulées ne favorisent pas l'échange.
   *Exemple : « Vous comprenez ce point ? » (Sans donner l'occasion réelle de répondre.)*

6. **Ne pas donner de temps aux clients pour répondre aux questions posées**
   → Un rythme trop rapide empêche les participants de s'impliquer pleinement.
   *Exemple : « Je pose une question, mais je passe immédiatement à la slide suivante sans attendre de réponse. »*

7. **Ne pas gérer les personnes peu impliquées**
   → Certains participants ont besoin d'être sollicités pour s'engager.
   *Exemple : « Je remarque qu'un décideur clé ne s'exprime pas, mais je ne cherche pas à l'impliquer dans la discussion. »*

© 2025, Tous droits réservés

8. **Se focaliser uniquement sur les slides sans contact visuel**
   → Lire ses diapositives sans regarder les interlocuteurs crée une distance.
   *Exemple : « Je reste les yeux rivés sur l'écran sans regarder le client une seule fois. »*

9. **Être trop insistant ou forcer l'engagement des clients**
   → Une sollicitation excessive peut être perçue comme intrusive.
   *Exemple : « Je demande à chaque phrase l'avis du client au point de l'agacer. »*

10. **Ne pas conclure avec une ouverture à l'échange et aux prochaines étapes**
    → Une fin abrupte donne une impression d'incomplétude.
    *Exemple : « Merci pour votre attention. » (Sans demander de feedback ni discuter des prochaines étapes.)*

## Conclusion

**Gérer l'engagement de ses interlocuteurs lors d'une présentation client est essentiel pour capter leur attention et créer un échange constructif.** En posant des questions ouvertes, en adaptant son discours et en observant les réactions, on favorise une présentation dynamique et interactive. À l'inverse, un monologue rigide et une absence d'interaction risquent de rendre la présentation inefficace et ennuyeuse. 🚀

© 2025, Tous droits réservés