DÉBLOQUE
TES SOFT SKILLS

FICHE PRATIQUE

PRÉSENTATION CLIENT ► COMPÉTENCES PERSONNELLES ► ADAPTABILITÉ

Improvisation : Faculté de s'adapter rapidement et avec aisance à des situations imprévues, en trouvant des solutions spontanées et créatives grâce à sa réactivité et sa confiance en soi

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. **Rester calme et confiant face à un imprévu**
   → Une attitude sereine rassure le client et montre votre maîtrise.
   Exemple : « Le client pose une question technique imprévue. Plutôt que de paniquer, je prends quelques secondes pour réfléchir et reformuler la question avant de répondre. »

2. **Écouter activement et reformuler la demande**
   → S'assurer d'avoir bien compris la situation avant de réagir.
   Exemple : « Si un client exprime un besoin inattendu, je reformule sa demande : 'Si je comprends bien, vous souhaitez une solution plus rapide pour… ?' »

3. **Faire preuve de flexibilité dans son discours**
   → Savoir adapter son message au contexte et au public.
   Exemple : « Si le client montre plus d'intérêt pour un autre aspect du projet, je recentre immédiatement ma présentation sur ce point. »

4. **Utiliser des anecdotes ou des exemples concrets**
   → Illustrer ses propos aide à rendre une improvisation plus crédible.
   Exemple : « Lorsqu'on me demande un exemple de réussite, je raconte une expérience client pertinente plutôt que de citer des chiffres abstraits. »

5. **S'appuyer sur ses connaissances générales et son expertise**
   → Maîtriser son sujet permet d'être à l'aise pour improviser.
   Exemple : « Lorsqu'un client me questionne sur une tendance du marché que je n'avais pas préparée, je m'appuie sur mon expérience pour donner une réponse pertinente. »

6. **Garder une attitude positive et ouverte au dialogue**
   → Montrer de l'enthousiasme aide à capter l'attention du client.
   Exemple : « Plutôt que de montrer mon inconfort face à une remarque inattendue,

© 2025, Tous droits réservés

je souris et rebondis avec un contre-argument positif. »

7. **Utiliser l'humour avec modération pour détendre l'atmosphère**
   → Une touche d'humour bien placée peut alléger une situation tendue.
   Exemple : « Si un problème technique survient pendant la présentation, je plaisante légèrement : 'La technologie a parfois un petit caractère imprévisible !' »

8. **Proposer des solutions alternatives en cas de problème**
   → Transformer un obstacle en opportunité renforce la confiance du client.
   Exemple : « Un client exprime une inquiétude sur un délai. Je propose immédiatement une solution : 'Nous pouvons ajouter une phase intermédiaire pour garantir votre satisfaction.' »

9. **Poser des questions pour gagner du temps et recentrer la discussion**
   → Lancer une question au client peut permettre de récupérer le fil de la présentation.
   Exemple : « Si je perds le fil, je demande : 'Quel est selon vous le principal défi que vous souhaitez surmonter avec cette solution ?' »

10. **Accepter de ne pas tout savoir et proposer un suivi**
    → Admettre une limite sans perdre en crédibilité.
    Exemple : « Si je n'ai pas la réponse à une question, je dis : 'C'est un excellent point, je vais me renseigner et vous apporter une réponse détaillée dès demain.' »

Comportements à éviter :

1. **Paniquer ou perdre ses moyens face à un imprévu**
   → Une réaction négative peut nuire à votre crédibilité.
   Exemple : « Je commence à balbutier et à chercher mes notes frénétiquement lorsqu'un client me pose une question hors cadre. »

© 2025, Tous droits réservés

2. **Inventer une réponse au lieu d'admettre une incertitude**
   → Dire n'importe quoi pour combler un vide peut être risqué.
   Exemple : « Plutôt que d'admettre que je ne connais pas un chiffre précis, j'en donne un au hasard, ce qui pourrait être découvert plus tard. »

3. **Ignorer la remarque ou la question du client**
   → Éviter un sujet peut donner l'impression de manquer de transparence.
   Exemple : « Un client exprime une inquiétude sur le coût et je fais comme si je ne l'avais pas entendu. »

4. **Parler trop rapidement sans réfléchir à sa réponse**
   → Une réponse précipitée peut manquer de pertinence.
   Exemple : « Je réponds immédiatement à une objection sans prendre le temps de structurer ma pensée, et mon argumentation est confuse. »

5. **Se montrer rigide et refuser d'adapter son discours**
   → Ne pas s'ajuster aux attentes du client peut le frustrer.
   Exemple : « Je continue ma présentation initiale alors que le client a clairement exprimé un besoin différent. »

6. **Se justifier de manière excessive au lieu de proposer une solution**
   → Trop d'explications défensives peuvent donner une image négative.
   Exemple : « Je passe plusieurs minutes à expliquer pourquoi un problème est arrivé, au lieu de proposer une solution. »

7. **Faire des blagues inappropriées pour masquer son inconfort**
   → L'humour mal placé peut décrédibiliser un échange professionnel.
   Exemple : « Pour détourner une question difficile, je plaisante maladroitement et le client prend cela comme un manque de sérieux. »

8. **Se montrer trop technique et perdre son auditoire**
   → Trop de jargon peut brouiller le message.
   Exemple : « Devant un public non technique, je me perds dans des explications

© 2025, Tous droits réservés

complexes au lieu de vulgariser ma réponse. »

9. **Couper la parole au client pour reprendre le contrôle**
   → L'interruption brutale peut être perçue comme un manque de respect.
   Exemple : « Je coupe un client au milieu de sa question pour essayer de garder la main sur la discussion. »

10. **Montrer son agacement ou de la frustration face à une situation imprévue**
    → Un langage corporel négatif peut nuire à la relation client.
    Exemple : « Je souffle et lève les yeux au ciel quand un client remet en question mon argumentation. »

Conclusion

Improviser lors d'une présentation client demande de la réactivité, du calme et de l'adaptabilité. En restant confiant, en écoutant attentivement et en reformulant les demandes, on peut transformer un imprévu en opportunité. En revanche, paniquer, ignorer ou inventer des réponses peut nuire à la crédibilité et à la relation client. 🚀

© 2025, Tous droits réservés

© 2025, Tous droits réservés