

## Correction chapitre 1

### ✓ Identification des types de communication

#### Communication verbale

C'est le **contenu du message**, exprimé par les mots.

**Exemple :**

*"Je comprends tout à fait votre inquiétude, Monsieur Leclerc. Depuis, nous avons mis en place un nouveau système logistique avec suivi en temps réel."*

➡ Cette phrase constitue une réponse claire, informative et rassurante sur les délais de livraison.

#### Communication paraverbale

Elle correspond au **ton de la voix, rythme, volume, intonation**, etc.

**Élément identifié :**

« avec un ton posé et rassurant »

➡ Cela indique que le commercial maîtrise sa voix pour rassurer le client et créer un climat de confiance.

#### Communication non verbale

Elle concerne l'**attitude, les gestes, le regard, la posture**, etc.

**Est-elle présente ici ?** ✗ Non.

➡ **Justification :** La conversation se déroule **par téléphone**, donc **aucun élément visuel** (regard, posture, gestes) n'est perçu.

---

### ✓ Analyse de la situation

#### a) Forme de communication commerciale utilisée

Il s'agit d'une **communication interpersonnelle** (échange direct entre deux personnes), à **distance**, et plus précisément **par téléphone**.

#### b) Rétroaction observable

**Rétroaction** = réaction du client permettant d'ajuster la communication.

➡ **Exemple :**

Monsieur Leclerc exprime une **objection** sur les délais de livraison.

👉 Cela permet au commercial de réagir en adaptant son discours pour **rassurer et lever le frein**.

## c) Communication congruente ?

La communication est **congruente** lorsque le **verbal, paraverbal et non verbal** sont **cohérents**.

→ **Oui**, ici la communication est congruente :

- Le **discours verbal** est rassurant et argumenté.
  - Le **ton posé** renforce le message.
  - Bien que la communication non verbale soit absente (téléphone), l'ensemble reste **crédible et adapté** à la situation.
- 

## ✓ Mise en situation (face-à-face)

### a) Comportements non verbaux à mobiliser

Pour renforcer la confiance en face-à-face, le commercial peut :

- **Sourire légèrement** pour montrer de la bienveillance
- **Maintenir un contact visuel stable**, sans fixer
- **Adopter une posture ouverte** (bras non croisés)
- **Hocher doucement la tête** pour montrer qu'il écoute
- **Parler calmement**, avec un débit régulier

### b) Amélioration possible de la réponse

**Réponse améliorée :**

*"Je comprends parfaitement votre inquiétude, Monsieur Leclerc, et c'est tout à fait légitime. Sachez que nous avons revu toute notre logistique : désormais, les livraisons sont garanties sous 5 jours ouvrés, avec un système de suivi en ligne accessible à tout moment. Je peux vous envoyer dès maintenant un exemple de suivi pour vous le montrer en pratique, si vous le souhaitez."*

✓ **Pourquoi cette réponse est plus efficace ?**

- Elle **valide l'émotion du client** (empathie)
- Elle propose une **garantie concrète**
- Elle offre une **preuve immédiate** (exemple de suivi), renforçant la **confiance**