

Titre : Pourquoi les 3 Dynamiques sont importantes

Aujourd'hui, nous aimerions évoquer un paradigme qui pourrait vous aider à entretenir des échanges plus fructueux afin de convertir vos prospects en clients de long terme et de faire en sorte que vos « pseudo-clients » deviennent de « vrais clients ». Ce paradigme, que nous appelons les 3 Dynamiques, pourrait également vous aider dans vos échanges avec vos collègues et les membres de votre équipe.

Combien de fois un client potentiel vous a-t-il dit : « Laissez-moi réfléchir. Je vous recontacterai. », après lui avoir formulé ce que vous pensiez être une proposition convaincante ? Ce commentaire vous a peut-être pris de court, son ton indiquant un « non poli » plutôt qu'un « peut-être sincère ». Ces mots renvoient à une question que je pose fréquemment aux conseillers : « Quel est votre concurrent numéro un, et non pas qui ? » Comment répondriez-vous à cette question ? Je vais vous donner un indice. On apprend habituellement ce mot en cours de physique.

Oui, vous l'avez compris, il s'agit de l'inertie. L'inertie. Les choses en mouvement ont tendance à le rester. Et les choses immobiles ont aussi tendance à le rester. Il y a tellement de raisons pour lesquelles les gens ont tendance à ne pas changer. Le changement est difficile, c'est peut-être l'une des choses les plus compliquées à affronter pour tout être humain. Tellement de raisons. Peut-être la peur de l'inconnu, l'épuisement physique ou émotionnel, ou bien l'incertitude quant à leur capacité réelle à faire quelque chose de différent. Elle les conduit à rester figés, à rester comme des lapins pris dans les phares d'une voiture, bloqués dans leur situation.

Comme vous le savez, les experts en finance comportementale ont inventé une expression pour désigner cela : le biais du statu quo. Le statu quo est souvent confortable car c'est exactement la situation dans laquelle ils se trouvent en ce moment. Il faut un motif vraiment convaincant pour que quelqu'un décide de changer. L'inertie est un adversaire redoutable.

C'est là que les 3 Dynamiques peuvent vous aider. Elles peuvent vous servir de guides dans votre quête de changements positifs et vous aider à minimiser la force d'attraction de l'inertie. Avec mon collègue et ami de longue date, Dr Robert Brooks, nous avons développé un paradigme qui vous permettra, je l'espère, d'entretenir des échanges plus fructueux. Les 3 Dynamiques que nous explorons sont les suivantes : d'abord communiquer de façon engagée, c'est-à-dire commencer chaque conversation en cherchant à voir le monde à travers les yeux de votre interlocuteur.

Ensuite, collaborer de manière consciente, et nous utilisons cet adjectif « conscient » de façon plutôt délibérée. Nous essayons de vous faire réfléchir à l'intention que vous mettez dans chaque conversation, et ce, afin de maîtriser l'art de la collaboration. Et pour finir, il s'agit d'inspirer le passage à l'acte. En fin de compte, les mots sont importants. Quels sont les mots et les phrases que vous utilisez et qui pourraient inspirer cette personne, l'aider à comprendre pourquoi elle devrait peut-être changer, pourquoi elle devrait aller de l'avant ? Les mots sont importants. Ces 3 Dynamiques permettent d'adopter une approche authentique pour engager des conversations qui vous aideront à inspirer les autres à prendre des mesures que vous savez (ou du moins que vous pensez) être des mesures qui seront dans leur meilleur intérêt. Votre capacité à créer des environnements motivants, des environnements dans lesquels les gens se sentent réellement à l'aise et réceptifs dans leur écoute, repose sur votre approche de la conversation.

Nous espérons que vous investirez le temps et l'énergie nécessaires pour maîtriser ces 3 Dynamiques afin de devenir de plus en plus convaincant et cohérent dans vos conversations. Ce faisant, vous aurez plus de chances de susciter des retombées intentionnelles et de vous positionner comme une force de proposition pour les clients dont vous vous occupez et de ceux que vous aspirez à servir.