

# Web Qual #3

Traitement de la demande et techniques de reformulation

16 MARS 2021

[tourisme-occitanie.com](http://tourisme-occitanie.com)





## OBJECTIF

---

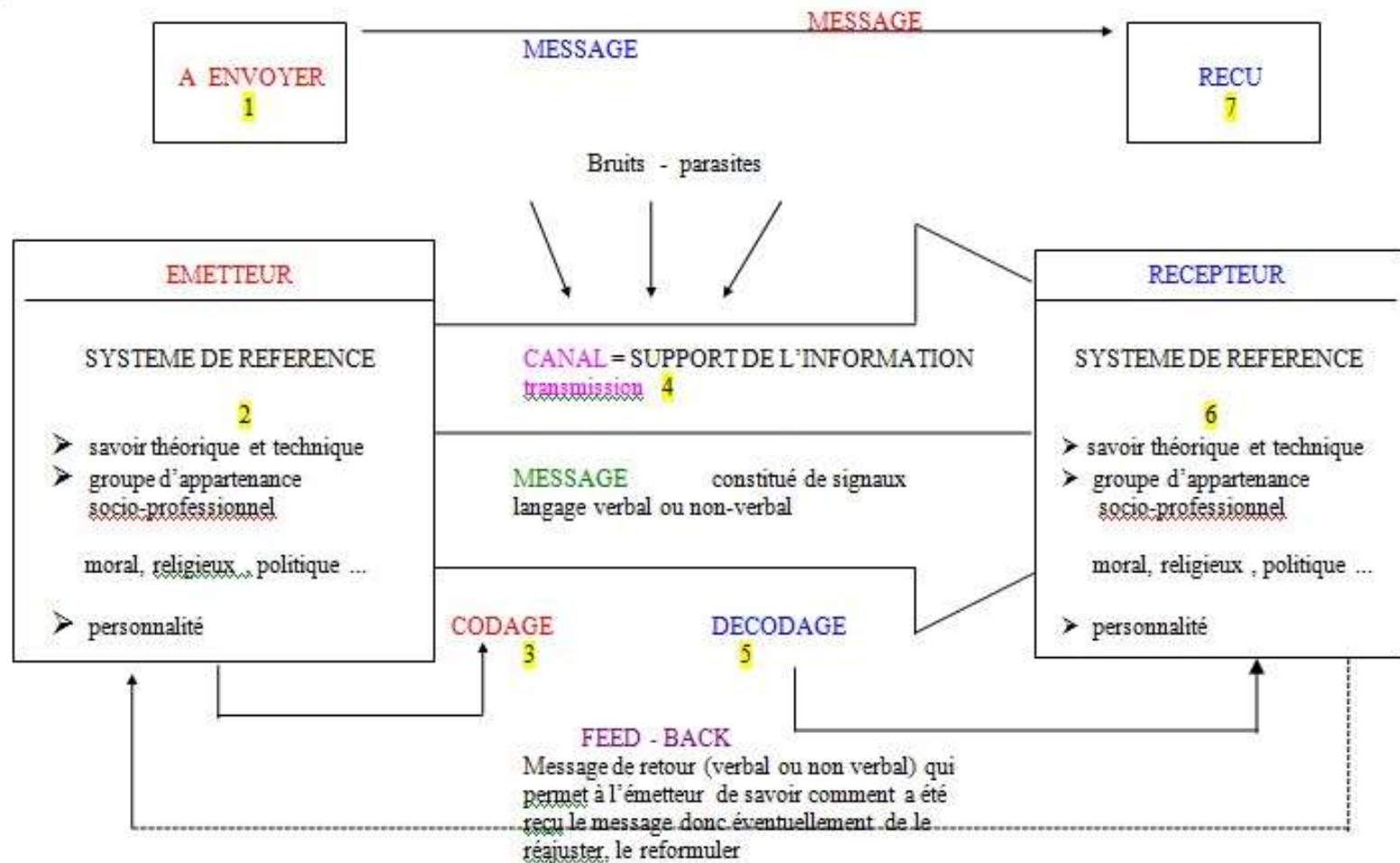
### 1. Le traitement de la demande client : **REFORMULER**

**10 - La reformulation de la demande par le conseiller est réalisée de manière formelle, claire et précise**

Oui  Non  Non Mesuré

La reformulation n'est pas toujours nécessaire pour des questions très simples (ex : demande de plan, horaire). Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

# LA COMMUNICATION



# L'écoute Active

Ce n'est pas si facile d'écouter réellement.

Celui qui écoute n'est souvent pas concentré sur les paroles de l'autre, mais sur ce qu'il pourra bien lui répondre quand viendra son tour de parler...s'il attend son tour!

Ainsi, il n'écoute plus vraiment son interlocuteur et se perd dans ses propres pensées.... Ou dans notre cas, nos habitudes !

L'écoute active consiste à écouter son interlocuteur avec attention et à lui retourner ce qu'il dit (pensées) et ressent (sentiments) sans jugement.





Ecoute ACTIVE

Ecoute PASSIVE

**FEED BACK**

**ÊTRE TOURNÉ VERS  
LE CLIENT**

**ÊTRE TOURNÉ VERS  
SOI-MÊME**

# LES AVANTAGES POUR LE CLIENT

- Valider l'écoute du Conseiller
- Rassurer le client final sur ma compréhension
- Valoriser la relation
- Sécuriser le lien client
- Établir les bases d'une confiance client





## LA REFORMULATION

Reformuler, ce n'est pas répéter machinalement, c'est reprendre ce qui vient d'être dit :

en plus court                    ➔ RESUMER  
en plus structuré                ➔ CLASSER  
en centrant sur l'essentiel    ➔ SES MOTS  
CLES



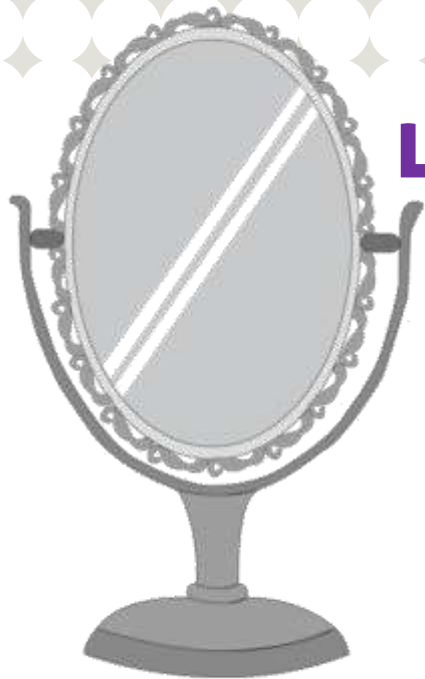
## LES TYPES DE REFORMULATION

**L'écho ( ou le perroquet) :** Consiste à répéter les paroles de votre interlocuteur.

La reformulation-écho est la forme la plus simple des techniques de reformulation. Elle consiste à répéter textuellement un mot-clé ou plusieurs mots importants de la phrase, généralement sous forme interrogative.

L'utilité principale de cette technique réside dans le fait qu'elle incite l'interlocuteur/trice à préciser ses propos et par conséquent, à se centrer davantage sur son vécu.





## LES TYPES DE REFORMULATION

La reformulation reflet (miroir) : cette méthode implique que vous utilisiez d'autres mots, les vôtres, afin de reformuler ceux de votre interlocuteur pour vous assurer de la bonne compréhension des propos que vous entendez

C'est l'idée de « Entre autres termes... »

Exemple : Votre interlocuteur « Je ne veux pas marcher trop longtemps car j'ai des problèmes de hanches »

Vous : « Vous voulez donc faire une balade facile et accessible ? »

# LES TYPES DE REFORMULATION

## La reformulation « clarification »

Permet de solliciter des précisions auprès de votre interlocuteur pour lever les ambiguïtés. Chercher le concret , le précis, ce qui amène l'interlocuteur à clarifier sa pensée

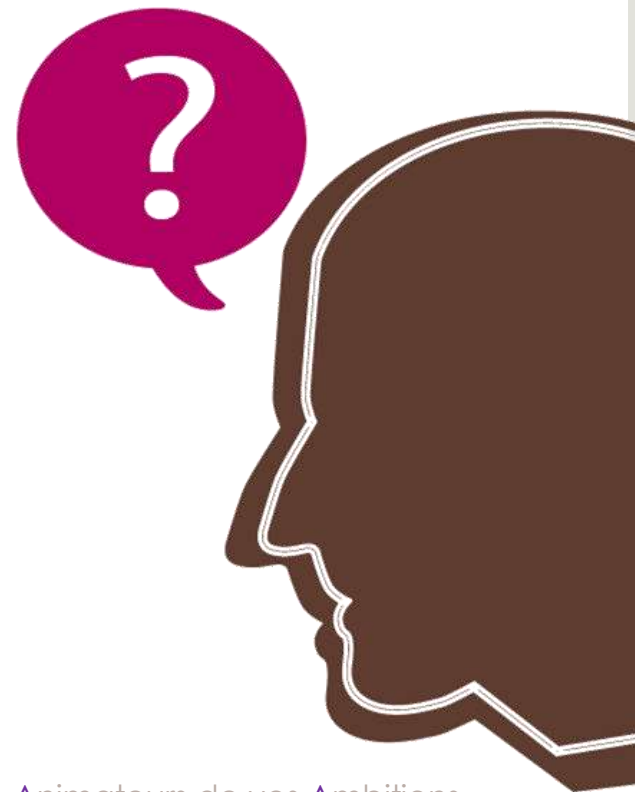
Exemple : Votre interlocuteur : « Je cherche un hôtel avec des chambres équipées d'un espace cuisine»

Vous : « Une résidence proposant des appartements avec cuisine et un service hôtelier vous conviendrait donc ? »

**QUELLE MÉTHODE EMPORTE VOTRE PRÉFÉRENCE ?**

# FORMULES D'INTRODUCTION A LA REFORMULATION

- Vous avez bien dit que... Est-ce correct ?
- Vous voulez dire que... Est-ce exact ?
- Vous me semblez dire que... Est-ce bien cela ?
- Êtes-vous en train de dire que ... ?
- Vous souhaitez donc que..., n'est-ce pas ?
- Pour vous, l'essentiel, c'est que... Ai-je bien compris ?
- En d'autres termes, ...
- Si je vous ai bien compris... Est-ce bien ce que vous avez voulu dire ?
- Je crois comprendre que ... Est-ce bien ce que vous me dites ?
- Je crois avoir compris que... Est-ce juste ?
- Si je comprends bien, ... Corrigez-moi si je me trompe.
- J'ai l'impression que vous...
- Autrement dit, ... Est-ce exact ?
- Cela revient à ... Est-ce bien cela ?
- Pour vous l'essentiel, c'est ... Finalement, vous voudriez ...
- Donc, à votre avis, ... C'est cela ?



# LA REFORMULATION

La pratique de la reformulation nécessite un réel entraînement quotidien car ce n'est pas une habitude que nous maîtrisons naturellement lorsque nous écoutons un interlocuteur.





## ENTRAINEMENT



**MERCI DE VOTRE PARTICIPATION**

 **Tourisme en Occitanie**

Présentation : Audrey ASSEMAT – AUTHENTIS- 2021 [contact@authentis.net](mailto:contact@authentis.net)