

Etes-vous observateur ?

Essayez de vous souvenir du dernier client que vous avez rencontré et comptez parmi les 31 points de la liste ci-dessous ceux dont vous vous souvenez. Faites le total de vos réponses (comptez un point chaque fois que vous vous rappelez un détail, par exemple un point si vous vous souvenez que votre client portait ou ne portait pas de lunettes) et reportez vous à l'analyse ci-après.

- 1- La silhouette.
- 2- Les vêtements.
- 3- La couleur, l'état d'usure ou de propreté apparente des vêtements.
- 4- Les accessoires : chaussures, ceinture, foulard, cravate...
- 5- Le sac, l'attaché case, le porte document.
- 6- Les lunettes.
- 7- Le couvre-chef.
- 8- Les cheveux : couleur, longueur, coiffure, aspect.
- 9- La couleur de yeux.
- 10- Barbe, moustaches.
- 11- Avez-vous observé son rythme de respiration ?
- 12- Les traits du visage.
- 13- L'expression du visage.
- 14- Avez-vous observé les mouvements des yeux ?
- 15- La posture.
- 16- Les gestes.
- 17- La distance entre vous et le client.
- 18- La place qu'il a choisie.
- 19- Avez-vous vu quelque chose qui a retenu votre attention ?
- 20- Pourriez-vous vous souvenir instantanément de l'aspect de cette personne ?
- 21- Le client parlait-il rapidement ou lentement ?
- 22- La voix était-elle grave, médium ou aiguë ?
- 23- Les phrases étaient-elles longues ou courtes ?
- 24- Le débit de la parole était-il ample, facile ou heurté ?
- 25- Avez-vous remarqué des mots fréquemment répétés ?
- 26- Avez-vous entendu quelque chose qui a retenu votre attention ?
- 27- Pourriez-vous vous souvenir de cette personne au son de sa voix ?
- 28- Si vous vous êtes serré la main avez-vous remarqué la chaleur, la moiteur, le tonus, la dureté ou la douceur de la peau ?
- 29- Avez-vous remarqué une odeur ou reconnu un parfum ?
- 30- Avez-vous remarqué une harmonie ou un désaccord entre le comportement non verbal et les mots ?
- 31- Avez-vous ressenti quelque chose qui a retenu votre attention ?

Autodiagnostic

Si vous totalisez 20 réponses ou plus.

Vous pouvez vous considérer comme un très bon observateur. Cela ne veut pas dire pour autant que vous en soyez totalement conscient.

Généralement les spécialistes (médecins, psychothérapeutes, vendeurs...) qui ont réalisé ce test ont généralement témoigné qu'ils ont une perception globale des personnes qu'ils rencontrent sans entrer dans les détails. Il n'empêche que cette perception globale de l'individu provient de la combinaison de multiples détails observés.

Notre compétence inconsciente nous permet ainsi de traiter de façon automatique de nombreux éléments et laisse notre esprit conscient s'occuper du reste.

Si vous totalisez en dessous de 15.

Vous pouvez vous servir de cette liste pour apprendre à mieux observer ceux que vous rencontrez. Avec un peu d'habitude. Les différents points d'observation sont vérifiés automatiquement par la compétence inconsciente et ceci permet de considérablement développer l'intuition.

Pour varier l'exercice, vous pouvez appliquer cette liste à d'autres personnes en particulier à celles que vous avez l'habitude de côtoyer dans votre environnement professionnel, vous aurez certainement quelques surprises car l'habitude entraîne un relâchement de la vigilance et nous oublions souvent ce que nous croyons connaître le mieux.

(Extrait de "Mieux vendre avec la PNL" de C.CUDICIO. Les éditions d'organisation)