

Testez votre sens de la communication



Communiquer efficacement est l'un des atouts primordial pour un bon acheteur. Donner la bonne information dans les délais impartis, savoir communiquer avec ses clients internes et ses responsables... Pensez-vous détenir un bon « sens de la communication » ? Répondez à ce test en toute transparence et vous saurez si votre « sens de la communication » est à votre avantage. Osez affronter ce test.

Par Olivier Wajnsztok, Directeur Associé, AgileBuyer, Conseil et Ressources Achats

01 Vous êtes en charge d'un appel d'offres très important pour un de vos clients internes. Dès que vous avez retenu le fournisseur capable de réaliser cette prestation :

- Vous prévenez dans la minute qui suit votre client interne par téléphone.
- ▲ Vous prenez le temps de réaliser un tableau de synthèse de votre appel d'offres que vous présenterez à votre client interne et votre responsable achat.
- Vous attendez une semaine avant de prévenir votre client interne. Vous avez d'autres chats à fouetter.

02 Pendant une pause-café un lundi matin, tous vos collègues sans exception parlent de leur week-end passé :

- Vous écoutez tout mais n'abordez pas votre weekend. Pour vous, cela relève de votre vie privée et vous ne souhaitez pas le partager.
- Cela ne vous intéresse pas donc vous buvez d'une traite votre café et retournez au travail.
- ▲ Vous écoutez leurs histoires et vous racontez avec plaisir votre weekend mouvementé.

03 Lors de la réunion achat hebdomadaire, un débat sur la gestion des « achats d'urgence » s'installe entre tous les acheteurs présents. Comment faites-vous valoir votre opinion dans le groupe ?

- ▲ Vous ménagéz les autres tout en faisant valoir fermement vos opinions.
- Vous avez plutôt tendance à mettre les autres en avant, quitte à ne pas toujours défendre vos intérêts.
- Vous n'hésitez pas à prendre position, même si votre franchise vous donne parfois le mauvais rôle.

04 Si l'on vous demande trois adjectifs pour vous décrire, lesquels vous conviendraient le plus ?

- ▲ Adaptable, moderne, vif.
- Attentif, sérieux, pragmatique.
- Curieux, spontané, malin.

05 Durant un séminaire achat, vous exposez une idée à laquelle vous tenez tout particulièrement. Quelles qu'en soient les raisons, celle-ci est sur le point d'être réfutée par l'ensemble de l'auditoire auquel vous l'avez soumise :

- Impossible à imaginer car généralement, vos idées font l'unanimité et vous avez cette capacité à soulever le groupe.
- Vous tenterez de défendre votre idée sans très grande conviction. Vous préférez miser sur des projets porteurs plutôt que de vous obstiner vainement.
- ▲ Vous l'exposez de nouveau en tenant compte des critiques de chacun afin de s'adapter au mieux à la demande.

06 Après un travail de longue haleine, vous présentez un projet de sourcing de fournisseurs de matières premières en Corée du Sud à votre N+1 et N+2 :

- Vous allez droit au but, pressé d'en finir avec cette présentation.
- ▲ Vous gérez la présentation. Vous faites participer l'auditoire et vous vous permettez même de lancer quelques blagues.
- Vous faites une présentation simple en limitant les interactions avec votre auditoire.



Pensez-vous que parler peut nuire ?

▲ Certaines paroles peuvent blesser parfois, mais il est possible de limiter les dégâts en connaissant bien son interlocuteur.

● Parler peut avoir des conséquences fâcheuses : Il arrive de dire des maladroites en toute méconnaissance ou de laisser des mots échapper dans certaines conditions.

■ C'est inévitable étant donné parfois le caractère de certaines personnes. De plus, toute vérité est bonne à dire.



Quand quelqu'un vous parle en face-à-face :

■ Vous privilégiez le discours plutôt que les mimiques, le fond sur la forme.

▲ Vous écoutez avant tout et réagissez à la discussion.

● Vous écoutez ce qu'il vous dit et êtes attentif à son visage et ses expressions.



A titre personnel, votre banquier vous appelle pour vous dire sur un ton très énervé que cela ne peut plus durer vous êtes à découvert tous les mois :

■ Vous lui répondez sèchement et lui faites comprendre qu'il n'a pas le droit de vous parler ainsi, vous êtes son client.

▲ Vous essayez de temporiser et expliquer qu'en ce moment c'est assez compliqué pour vous et que bientôt tout va s'arranger.

● Vous ne trouvez rien à répondre.



La première qualité d'un acheteur pour vous est :

▲ Savoir écouter.

■ Ne pas laisser au fournisseur le temps de réagir.

● Connaître parfaitement ses produits.



Lorsque vous achevez un appel d'offres :

▲ Vous envoyez un e-mail à tous les fournisseurs non-retenus.

■ Vous envoyez uniquement un e-mail au fournisseur retenu. Sans retour de votre part, les autres fournisseurs comprendront que leurs offres n'ont pas été retenues.

● Vous envoyez uniquement aux fournisseurs que vous appréciez pour leur dire qu'ils ne sont pas retenus.



Comme chaque jeudi midi, vous rejoignez votre moitié pour déjeuner ensemble. Cuisine marocaine ou cuisine indienne, le choix est partagé, pour qu'il/elle aille dans le même sens que vous...

● Vous donnez à votre partenaire l'impression que la décision émane de lui/elle.

■ Vous imposez votre choix ! S'il/elle n'est pas content(e), il/elle va manger avec un/une autre personne.

▲ Vous cherchez un compromis. « Ce midi, c'est couscous. Et promis, jeudi prochain, ce sera poulet tandoori ! ».



C'est votre dernier jour en tant qu'acheteur technique chez l'entreprise « X » :

▲ Vous faites un pot de départ où vous invitez tous vos collègues.

● Vous écrivez un e-mail d'adieu et de remerciement à toute l'entreprise.

■ Ni pot et ni e-mail, vous n'avez pas le temps pour cela : BON VENT !

RÉSULTATS

Si vous avez une majorité de ▲ Vous êtes un « AS » de la communication.

Vos dispositions personnelles et votre solide assurance vous permettent d'aller facilement à la rencontre de l'autre. Résolument à l'aise dans le cadre des relations personnelles et professionnelles, vous savez nouer le contact et créer instantanément un courant de sympathie avec ceux qui vous entourent. Qu'il s'agisse de situations formelles ou informelles, vous parvenez facilement à vous intégrer aux groupes présents et vous faites généralement apprécier de la majorité.

Si vous avez une majorité de ● Vous êtes plutôt réservé.

Bien que vous soyez tout à fait en capacité de faire le premier pas pour aller à la rencontre de l'autre, vous appréciez également de ne pas avoir à initier systématiquement la relation. Vous savez créer le courant entre vous et les autres mais améliorer votre réseau relationnel ne semble pas constituer un enjeu primordial pour vous. Vous préférez certainement miser sur la qualité de vos relations avec les autres davantage que sur le nombre de contacts.

Si vous avez une majorité de ■ Vous avez un franc parlé.

Si votre franchise et votre spontanéité vous honorent, elles peuvent aussi vous desservir. En bousculant votre interlocuteur, ce dernier peut ne pas être disposé à entendre votre message. Vous n'atteignez pas votre cible à tous les coups. Prenez du recul ! Bien communiquer nécessite de choisir le bon moment et de faire preuve d'empathie. Tout est, en définitive, question de feeling !