



Tome I

Éditions BGV

Extrait Gratuit du livre

LES CLEFS POUR COMMUNIQUER AVEC TOUT LE MONDE

Auteur Guy Vasselle

<https://bgv.fr>

bgv@bgv.fr

Préface de l'auteur

LES RAISONS POUR LESQUELLES J'AI ÉCRIT CE LIVRE

Les êtres humains n'ont jamais autant communiqué entre eux que depuis ce 21^{ème} siècle. Nous disposons pour ce faire d'innombrables moyens de communication !

Or, malgré cela, nous avons toujours autant de mal à communiquer et à nous comprendre les uns les autres !

Un de mes amis qui dirige un centre d'hébergement pour handicapés me confiait récemment :

"Avant, ce centre était joyeux, vivant, les gens se retrouvaient dans la pièce centrale où ils échangeaient, ils jouaient aux jeux de sociétés, parlaient et riaient ensemble !

À présent, cette pièce est vide, chacun passe, téléphone en main, pour aller s'enfermer dans sa chambre et surfer.

Ce centre a perdu son âme, il est devenu triste !"

Une étude récente réalisée par l'institut BVA révèle que :

- 8 Français sur 10 estiment que la solitude est un problème important.
- 7 Français sur 10 mettent également en avant le fait que les réseaux sociaux **réduisent les échanges** dans la vie réelle.

Donc, ce qui pourrait paraître paradoxal s'explique très clairement :

La multiplication des moyens de communication à distance réduit les contacts directs et donc renforce le sentiment de solitude que seuls les contacts physiques peuvent éliminer.

Selon moi cette boulimie de contacts électroniques s'explique par le fait que le contact électronique à distance est plus facile que le contact direct, physique.

Le contact électronique semble plus simple, plus rapide, mais en réalité, il est surtout moins confrontant qu'une conversation en vis-à-vis que l'on a souvent du mal à soutenir et à contrôler.

Pourquoi est-il si difficile de communiquer avec autrui ?

Regardez les relations internationales, regardez les débats à la télé, regardez les politiciens, les journalistes...

Regardez les gens autour de vous, regardez les gens dans votre travail, dans votre famille, regardez-vous...

Êtes-vous vraiment satisfait de vos relations avec les autres ?
Pensez-vous les comprendre et qu'ils vous comprennent ?

En réalité, que constatez-vous ?

Que vous, moi, le monde entier, passons un temps incroyable à essayer, soit de nous faire comprendre, soit de comprendre les autres !

Lorsque l'on regarde cela avec un peu de recul, on a le net sentiment que personne ne comprend personne !

C'est vrai pour chacun d'entre nous, tout le temps et dans tous les domaines. En fait, nous passons la plupart de notre temps à essayer de communiquer avec les autres, sans jamais vraiment y parvenir.

INTRODUCTION

**EN REALITE, LE PROBLEME EST QUE NOUS NE
SAVONS PAS COMMUNIQUER !**

***C'est une réalité dure à entendre, dure à accepter, mais
c'est pourtant notre réalité !***

J'ai compris cela depuis longtemps et avec le temps, les expériences, la pratique puis l'enseignement, j'ai fini par découvrir que tout cela pouvait s'améliorer grandement en utilisant quelques techniques simples de communication.

Ce sont ces techniques que vous trouverez dans ce livre.

***Des clefs qui vous ouvriront les portes de la communication,
afin de mieux vous faire comprendre... et de mieux
comprendre les autres !***

Ce livre est structuré en 3 parties :

Partie 1 - Les clefs de la Communication

Partie 2 - Les clefs du Comportement

Partie 3 - Les clefs du Questionnement

Que ce soit pour des besoins familiaux ou professionnels, ce que vous allez découvrir dans cet ouvrage va changer votre vie, et, c'est promis, après l'avoir lu...

Vous ne communiquerez plus jamais comme avant !!!

Bonne lecture !

PREMIERE PARTIE

LES CLEFS DE LA COMMUNICATION



CHAPITRE 1.1

LA PLUS ÉTRANGE DES CAPACITÉS HUMAINES

LA CAPACITÉ DE COMMUNIQUER

De toutes les capacités des êtres humains, celle qui m'a toujours le plus fasciné, c'est sa capacité à communiquer... ou pas !

Communiquer ! Parlez avec les autres !

Au début, les êtres humains communiquaient par contact direct seulement, puis par l'écrit, puis à distance et maintenant par voie électronique.

Les moyens de communiquer n'ont cessé d'évoluer et de se multiplier, génial !

Mais qu'en est-il de la qualité de la communication ?

De la capacité à bien communiquer ?

Là, les progrès sont nettement moins évidents !

Depuis toujours, les êtres humains se battent, communiquent difficilement, ne se comprennent pas, ou difficilement !

C'est presque aussi vrai aujourd'hui qu'il y a 10.000 ans.

Alors certes, les nations progressent et la diplomatie aide à multiplier les accords internationaux. La paix s'installe dans beaucoup de régions du monde. Hélas, ce n'est pas pour autant que les êtres humains se comprennent !

Si bien qu'au quotidien, pour la quasi-totalité d'entre nous, communiquer avec autrui est toujours aussi dur...

Pourquoi ?

L'ALPHA & L'OMÉGA

"AU COMMENCEMENT ETAIT LE VERBE"
SONT LES PREMIERS MOTS DE LA BIBLE.

Réfléchissons un instant...

Que serait notre vie d'être humain sans le verbe, sans la parole, sans la communication ?

TOUT, absolument TOUT n'existe que dans les mots !

Ce qui ne peut être nommé n'existe pas ...

Tout ce qui nous arrive de bien ou de moins bien, dans nos relations avec les autres, est le fruit de notre communication, ou de son absence !

Notre vie entière est dépendante de nos relations avec les autres... et ces relations dépendent elles-mêmes de notre capacité à communiquer...

C'est dire l'importance de cette communication...

La communication est Reine et le langage est son royaume

DÉFINITION DE LA COMMUNICATION

On trouve peu de variantes dans la définition du mot "communication".

Voici quelques définitions trouvées sur internet :

- Le fait de communiquer, d'établir une relation avec quelqu'un.
- Échange de signes, de messages entre un émetteur et un récepteur.
- Échange d'informations entre organes divers (matériels, logiciels).
- Moyens techniques par lesquels des personnes communiquent.
- Service de communication d'une entreprise (relations publiques).
- Ce qui permet de communiquer dans l'espace ; liaison d'un lieu à un autre.

La plupart de ces définitions tournent autour de la notion "d'échange" entre 2 ou plusieurs personnes.

Pour moi, la communication est la base de toutes les relations humaines !

NOUS DEVONS TOUS COMMUNIQUER...

- Le conjoint avec sa moitié ...
- Les parents avec leurs enfants...
- Le vendeur avec son client ...
- Le chef d'entreprise avec ses employés, son associé ou avec son banquier...
- Le sportif avec son sponsor...
- L'avocat pour sa plaidoirie...
- Le salarié avec son patron...
- L'homme politique avec la presse, avec ses administrés, avec ses confrères...
- Le journaliste dans ses interviews, dans ses débats...
- Etc.

Bref, qui que nous soyons, étudiant ou enseignant, avocat ou architecte, docteur, journaliste ou politicien, nous avons tous, en permanence, besoin de communiquer !

La communication est omniprésente !

LA COMMUNICATION, BASE DES RELATIONS HUMAINES...

QUI QUE NOUS SOYONS, OU QUE NOUS SOYONS, DANS
N'IMPORTE QUELLE SITUATION, NOUS
COMMUNIQUONS !

- Conversation privée ou professionnelle,
 - En vis à vis ou à distance,
 - Par oral ou par écrit,
 - Face à face ou par internet,
 - Dans la même langue, ou avec traduction,
- Nous communiquons !

*La communication est ce qui permet
aux êtres humains de vivre ensemble !!!*

OR, FAIT INCROYABLE, CETTE "DISCIPLINE" CRUCIALE
N'EST PAS ENSEIGNEE !!!

LA COMMUNICATION EST LA BASE DE TOUT

LA COMMUNICATION EST A LA FOIS, L'ORIGINE DE
TOUS NOS PROBLEMES, MAIS AUSSI LEUR SOLUTION !

Je n'ai jamais compris pourquoi ce n'est pas la première de
toutes les choses que l'on enseigne à l'école !

Si j'en avais le pouvoir, c'est ce que je ferais :

***Je rendrais l'enseignement de la communication
obligatoire...***

Cela viendra peut-être un jour...

En attendant, c'est l'objet de ce livre !
Mieux vaut tard que jamais !

L'ambition de ce livre est de vous apprendre (ou réapprendre)
les b.a.-ba de la communication.

Car en effet, la bonne nouvelle, c'est que cela s'apprend !

***La communication fait appel à des techniques simples que
nous allons découvrir tout au long de cet ouvrage.***

CONTENU DU LIVRE

TOME I

AU COMPLET

TABLE

Préface de l'auteur	7
introduction	11
Première Partie LES CLEFS DE LA COMMUNICATION	13
CHAPITRE 1.1 LA PLUS ÉTRANGE CAPACITÉ HUMAINE.....	15
LA CAPACITÉ DE COMMUNIQUER	16
L'ALPHA & L'OMÉGA.....	17
DÉFINITION DE LA COMMUNICATION	18
LA COMMUNICATION EST LA BASE DE TOUT	21
CHAPITRE 1.2 LE LANGAGE EST L'OUTIL DE LA COMMUNICATION ..	23
PARLONS LE MÊME LANGAGE... ..	24
LE LANGAGE N'EST PAS INNÉ.....	27
CHAPITRE 1.3 LA BASE DE RÉFÉRENCE.....	29
NOTRE PROPRE BASE DE RÉFÉRENCE	31
CONVENTION DE LANGAGE.....	32
CHAPITRE 1.4 LE SCHÉMA DE COMMUNICATION	33
QUE FAIRE POUR BIEN COMMUNIQUER	34
SE FORMER À MIEUX COMMUNIQUER	35
LA COMMUNICATION EST PRÉSENTE PARTOUT.....	37
LES ÉTAPES POUR BIEN COMMUNIQUER :	38
LE SCHÉMA DE COMMUNICATION	40
CHAPITRE 1.5.1 LE LANGAGE EST COMPOSÉ DE 3 CHOSES... 43	
1. LES MOTS.....	48
2. L'INTONATION	54
3. LES GESTES.....	58
CHAPITRE 1.5.2 LA COMMUNICATION A DIFFÉRENTES FORMES 61	
LES FORMES DE COMMUNICATION :	62
CHAPITRE 1.5.3 LES PERTURBATEURS DE COMMUNICATION 65	
1. LES PERTURBATEURS EXTERNES.....	67
2. LES PERTURBATEURS INTERNES	69

CHAPITRE 1.6 LE TABLEAU DE COMMUNICATION	75
TABLEAU DE COMMUNICATION.....	76
TABLEAU RÉCAPITULATIF	77
MORALITÉ.....	78
CHAPITRE 1.7 QUE FAIRE POUR BIEN COMMUNIQUER ?.....	81
BIEN ÉMETTRE & BIEN RECEVOIR.....	82
AU BON VIEUX TEMPS JADIS... ..	83
APPLIQUER LE SCHÉMA DE COMMUNICATION !	85
CHAPITRE 1.8 LES EXERCICES	87
EXERCICE N°1.....	90
EXERCICE N°2.....	94
MORALITÉ DES EXERCICES 1 & 2	96
À PRÉSENT, LE PLUS INCROYABLE :	97
LA PREUVE IRRÉFUTABLE	104
CHAPITRE 1.9 BIEN ÉMETTRE ET BIEN RECEVOIR.....	107
1 BIEN ÉMETTRE	111
A . faire un bon choix des mots	114
B. contrôler !.....	116
2 BIEN RECEVOIR	121
A. faire une bonne écoute	124
Exercice d'écoute	136
B. reformuler	140
<i>Deuxième Partie LES CLEFS DU COMPORTEMENT.....</i>	151
introduction	153
CHAPITRE 2.1 L'ANALYSE COMPORTEMENTALE	155
DÉFINITION DU COMPORTEMENT	156
CHAPITRE 2.2 LES BESOINS FONDAMENTAUX.....	159
CHANGEMENT D'ATTITUDE.....	161
CHAQUE INDIVIDU ÉPROUVE DES BESOINS FONDAMENTAUX.	163
SATISFACTION + COMPENSATION	165
SATISFACTION OU FRUSTRATION.....	167
CHAPITRE 2.3 LA FRUSTRATION.....	169
ÉTAT DE FRUSTRATION.....	170

la frustration	173
la compensation	174
LA MAGIE DE LA COMPENSATION	175
IL EXISTE 3 SITUATIONS DE FRUSTRATION POSSIBLES :	176
TRAVAIL DE RÉFLEXION	186
Troisième Partie LES CLEFS DU QUESTIONNEMENT.....	189
introduction	190
CHAPITRE 3.1 LES QUESTIONS.....	191
LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION SONT DES OUTILS	192
LES QUESTIONS SONT DES OUTILS	193
CELUI QUI POSE LES QUESTIONS MÈNE LE DÉBAT	194
CHAPITRE 3.2 LES DIFFÉRENTS TYPES DE QUESTIONS.....	201
1. LA QUESTION OUVERTE.....	202
2. LA QUESTION FERMÉE.....	206
3. LA QUESTION ALTERNATIVE	210
4. LA QUESTION FERMÉE ORIENTÉE.....	214
5. LA QUESTION SUSPENSIVE	216
6. LA QUESTION BOOMERANG	218
CHAPITRE 3.3 LES EXERCICES	223
EXERCICE N°3.....	224
EXERCICE N°4.....	226
EXERCICE N°5.....	228
POUR CONCLURE.....	230
RÊVONS UN PEU	231
SOYONS RÉALISTES.....	232
SOYONS RESPONSABLES.....	233
CORRIGÉ DES EXERCICES 3,4 & 5.....	234
BIOGRAPHIE DE L'AUTEUR.....	238
AUTRES OUVRAGES ET COURS DE FORMATION.....	241
LES LECTEURS ONT LA PAROLE !.....	243

POUR LIRE LES 248 PAGES...

Commandez le livre de 248 pages, éditions papier,
Expédié sans frais de port supplémentaire au prix de
29,95 € en le commandant sur : <https://bgv.fr>

Pour le recevoir, sans frais de port, soit à
29,95 €, passez commande directement :



COMMANDEZ MAINTENANT

Edition Papier, Format A5 248 pages, livré par la poste.

Dos de couverture du livre

VOICI QUEL EST L'OBJET DE CE LIVRE

S'il est une chose que nous faisons tous les jours et même à longueur de journée, **c'est bien de COMMUNIQUER !**

Pour quoi que ce soit, avec la famille, les amis, ou au travail, que ce soit en face à face ou à distance, par écrit, par téléphone ou par texto, nous sommes **en permanence** en train de communiquer. C'est ce qui caractérise les êtres humains ! Nous le faisons sans même y réfléchir, **machinalement**, tout comme on respire.

Assez souvent cela se passe mal : incompréhension ou dispute, entre conjoints, collègues, amis, famille... etc...

Car **communiquer est plus difficile qu'il n'y paraît**. On veut dire une chose et notre interlocuteur en comprend une autre et réciproquement !

En fait, pour que la communication se passe bien, elle doit respecter quelques **techniques simples** que **la plupart des gens méconnaissent**, car on ne les enseigne pas à l'école :

- **Les techniques de communication :**

Communiquer c'est émettre et recevoir : des règles simples permettent de le faire avec efficacité.

- **Les techniques de comportement :**

Les êtres humains sont gouvernés par leurs besoins fondamentaux qui contrôlent et déterminent leur comportement.

Apprenez à connaître, à comprendre et à contrôler ce comportement.

- **Les techniques du questionnement :**

L'art du questionnement est celui qui consiste à poser les bonnes questions, celles qui vous permettent de canaliser et de conduire la communication.

Ce sont ces techniques que ce livre enseigne !

Dans la vie privée ou professionnelle, elles vous permettent de contrôler votre façon de vous exprimer. Et après avoir lu ce livre, je vous le promets...

Vous ne communiquerez plus jamais comme avant !!!



Guy Vasselle

C'est après avoir assisté à un stage de vente à l'âge de 23 ans que l'auteur s'est pris de passion pour la communication et pour la vente. Pendant 50 ans il a développé et enseigné des techniques de communication, jusqu'à les rendre incroyablement efficaces. Des milliers de personnes ont suivi ses stages pour réussir à mieux communiquer.

À présent ces techniques vous sont accessibles à travers ce livre.



29,95 €

BIOGRAPHIE DE L'AUTEUR



*Auteur de Méthodes de Communication,
De Conclusion de Vente et de Télémarketing.
Coach en Entreprises & Animateur de stages
Spécialiste aussi en Marketing de Réseaux.*

Auteur de plusieurs ouvrages sur la Vente et la Communication

**Sans aucun doute L'EXPERT N°1
de la Conclusion de Vente !**

**Ses méthodes sont adoptées
par des milliers de Vendeurs.**

TOUS LES LIVRES DE FORMATION

Vous pourrez découvrir les autres ouvrages et les cours de formation disponibles sur le site BGV : <https://bgv.fr>



Tome 0	Tome I	Tome II	Tome III	Tome IV
Choisissez quel Vendeur vous voulez être	Les Clefs pour Communiquer avec tout le monde	Les Clefs pour devenir Excellent Vendeur	Les Clefs pour Conclure Toutes ses Ventes	Les Clefs du M.L.M.

Téléchargez un extrait gratuit sur bgv@bgv.fr



Vous pouvez également télécharger le Ebook GRATUIT "Devenez un Grand Vendeur En maîtrisant 3 choses !" sur : www.bgv.fr

Vous pouvez aussi nous contacter sur : bgv@bgv.fr