

TRAVAILLER AVEC UN PUBLIC DES CLES ESSENTIELLES

Que vous développiez votre travail dans une entreprise ou que vous soyez un professionnel indépendant, certaines compétences peuvent vous aider à interagir avec les autres, facilitant ainsi la réalisation des objectifs.

Aujourd'hui, nous allons approfondir un peu plus une caractéristique spécifique que possèdent certains des nombreux types d'activités sur le lieu de travail. Travailler avec un public requiert certains talents et compétences qui peuvent être développés indépendamment du potentiel de chacun.

L'image, l'empathie et les compétences de communication sont la base pour bien faire notre travail lorsque notre métier exige de travailler avec un public. Quel que soit le secteur d'activité où ce travail est effectué, il y a une interaction personnelle qui a ses propres qualités.

L'idée générale que l'on se fait de la gentillesse requise pour travailler avec un public est assez vague. C'est un type de travail qui exige pourtant de grandes compétences sociales, des personnes qui savent résoudre et surmonter les crises, afin de fournir un excellent service à la clientèle, un service décisif et personnalisé.

Travailler avec un public requiert des compétences en communication

Les compétences de communication ne sont pas toujours ce que l'on croit. Il ne s'agit pas seulement d'être habile avec les mots. Ce dernier concept est davantage lié à la tchatche, une qualité en désuétude sur le lieu de travail et l'un des pires ennemis de ceux qui ont l'intention de travailler avec du public.

Les compétences de communication sont des outils très efficaces dans tous les domaines de notre vie qui deviennent encore plus précieux pour l'exercice des professions où l'interaction sociale est nécessaire. La plus importante est peut-être l'écoute active.

Lorsque nous sommes les communicateurs, les informations que nous transmettons doivent être claires et en accord avec notre langage non verbal. Le ton et le volume doivent être conformes au contenu du message et à notre langage corporel. Savoir maintenir le contact visuel est une compétence qui s'améliore avec l'expérience et qui est sensible à un intérêt réel.

L'empathie

La sympathie est une qualité très précieuse dans les emplois en contact avec le public. D'autre part, il n'y a rien de plus repoussant qu'une personne qui essaie d'être sympathique sans l'être, et qui ne parvient pas non plus à découvrir systématiquement les besoins réels d'un client.

La confiance est ce qui, professionnellement, remplace la sympathie creuse, et celle-ci acquiert un caractère naturel grâce à une bonne dose d'empathie. Se mettre à la place de l'autre est le moyen le plus rapide et le plus efficace de servir quelqu'un correctement et professionnellement.

Ceux qui ont des années d'expérience savent que traiter un client de la bonne manière n'est pas tant une question de politesse vide, mais de savoir comment maintenir une conversation dans le contexte dans lequel la communication se déroule. Il est inutile d'être trop proche ou trop distant lorsque le ton de la conversation n'est pas conforme à la disposition.

L'image personnelle

Il n'y a pas de seconde chance pour une première impression. C'est une question qui ne laisse aucune place à la négociation. Savoir se présenter requiert de nombreuses qualités, et toutes sont importantes. Si l'une d'elles est absente, cela dévalorise toutes les autres.

Une bonne présentation comprend la posture du corps, l'expression du visage, les vêtements, l'apparence de nos mains, de nos cheveux, de nos chaussures, etc. En ce sens, rien ne doit être laissé au hasard et le résultat doit être naturel, soigné à l'extrême et exprimant un savoir être. C'est peut-être l'une des compétences les plus complexes.

En ce sens, il existe des codes vestimentaires et d'apparence en général qu'il faut connaître et ne pas négliger à tout moment. L'image personnelle est l'un des atouts les plus importants lorsque l'on travaille avec un public.

Travailler avec un public, une spécialité

Quel que soit le type de travail effectué et les compétences requises, une profession orientée vers le public bénéficie d'un deuxième niveau de compétences interpersonnelles. En ce sens, les gérer avec aisance a un impact sur l'amélioration des opportunités d'emploi et aussi sur le bon développement de votre carrière professionnelle.

Il existe un large éventail de professionnels spécialisés qui peuvent vous aider à cet égard. Les livres et la littérature publiés sur le sujet peuvent également vous aider. Toutefois, il faudra toujours dépasser le plan théorique. Il est peu utile de connaître les possibilités de l'écoute active si nous ne la pratiquons pas. L'information est importante, mais la pratique l'est encore plus.