

FAUX PAS

- Écouter deux conversations à la fois
- Regarder ailleurs
- Répondre sans avoir compris
- Ne pas voir que son interlocuteur :
 - S'ennuie
 - S'en fiche
 - Est en colère
 - Veut s'en aller

Perte de crédibilité et de confiance

IDÉES REÇUES

- Il faut montrer que l'on sait
- Le secret : insister
- Il faut séduire son interlocuteur
- Il faut parler le plus fort
- Il ne faut pas se poser de question si on pense avoir toutes les informations