

## Chapitre 4 : La prise de contact.

### A. Les objectifs de la prise de contact.

La prise de contact a pour objectif de créer un climat de confiance pour retenir l'attention de votre interlocuteur. Cette phase est essentielle pour la suite de la relation : on n'a qu'une occasion de faire une première bonne impression.

### B. La règle des 4 vingt.

Dans cette phase, les premières impressions se créent sur la base des 4x20 :

- 20 premières secondes.
- 20 premiers mots.
- 20 cm du visage.
- 20 premiers gestes.

### C. Le processus de prise de contact.

- Saluer son interlocuteur (en respectant les normes de chaque pays).
- Se présenter.
- Contrôler l'identité, la fonction et la qualité de décisionnaire de son interlocuteur.
- Annoncer l'objet de la visite.
- Lui montrer que vous vous souvenez de ce qu'il vous a dit sous forme de question.
- Si premier contact, soit allé droit au but ou faire une prise de contact indirect.