



## Exercice:

### Mission

#### **Vous vous reconnaissez dans cette situation:**

1.

Vous avez de la visite. Il est déjà tard et le lendemain, vous devez partir de bonne heure. Vous aimeriez aller dormir, mais vos visiteurs ne manifestent aucune intention de s'en aller. Vous n'osez rien dire.

#### **Oui / Non**

Argumentation:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2.

Vous êtes nouveau dans la société. Vous êtes responsable d'une équipe.

Au sein de cette équipe, concepteurs et collaborateurs techniques doivent collaborer. La collaboration est vitale pour la concrétisation des objectifs de votre département et de la société.

Un jour, vous êtes dans votre bureau et vous entendez un collaborateur technique (20 ans d'expérience) «faire la leçon» de façon brutale et non appropriée à un concepteur (10 ans d'expérience).

Les arguments du collaborateur technique sont à moitié fondés.

Vous n'entendez aucune réaction de la part du concepteur. Vous ne réagissez pas.

**Oui / Non**

Argumentation:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

3.

Vous faites partie d'un cercle de qualité. La réunion se termine beaucoup plus tard que prévu. Pourtant, au moment de conclure, les membres de l'équipe tiennent à fixer la date de la prochaine réunion.

Vous êtes enthousiaste et ne voulez absolument pas manquer la prochaine réunion. Votre patron juge également votre présence importante.

Malheureusement, la date qui convient à tous vos collègues ne vous convient pas. Quelqu'un dit: «Donc, tout le monde peut venir?» Vous ne dites rien.

**Oui / Non**

Argumentation:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

4.

Vous faites la file devant le guichet de la gare afin d'acheter un billet ou de prolonger votre abonnement. Vous êtes pressé et apparemment, le préposé au guichet a tout le temps, du moins si vous en jugez d'après sa façon de travailler.

Tout à coup, arrive un ami de la personne qui vous précède dans la file et il entame une petite conversation avec celui-ci.

Il a également l'intention de se faire servir avant vous. Vous ne réagissez pas.

**Oui / Non**

Argumentation:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

5.

Un collègue vient vous interrompre en plein milieu d'une importante conversation téléphonique. Vous ne réagissez pas.

**Oui / Non**

Argumentation:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

6.

Vous faites toujours vos achats hebdomadaires dans le même supermarché.

Vous faites attention aux prix, et vous êtes donc sensible à la réduction de prix proposée sur une certaine marque de margarine. (Alors que d'habitude, vous achetez une autre marque).

Tout de suite après avoir payé, vous jetez un petit coup d'œil à la souche et

vous constatez que la caissière vous a compté la margarine au prix «normal».

Vous vous retournez. La caissière sert déjà le client suivant. Vous ne dites rien et vous sortez le supermarché.

**Oui / Non**

Argumentation:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

7.

Votre chef vous félicite pour la manière dont vous avez répondu aux questions d'un client ennuyeux.

Votre patron ne peut pas savoir que c'est votre collègue qui a fait le plus gros du boulot. Vous ne réagissez pas.

**Oui / Non**

Argumentation:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

8.

Vous avez pris dans votre voiture le chef de service d'un autre département.

Vous ne fumez pas.

Votre passager allume une cigarette et marmonne vaguement entre ses dents une phrase du style: «Cela ne vous dérange certainement pas que je fume une cigarette dans votre belle voiture!» Vous ne dites rien.

**Oui / Non**

Argumentation:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



9.

Votre chef a pris une décision qui vous concerne également. Il part du principe que vous serez automatiquement d'accord et ne vous consulte donc pas.

Pourtant, sa décision risque de vous poser des problèmes personnels. Vous ne dites rien.

**Oui / Non**

Argumentation:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

10.

Vous êtes nouveau dans la firme.

Vous êtes un collaborateur technique et la concrétisation des objectifs exige une étroite collaboration et une communication constructive entre les collaborateurs techniques et les concepteurs.

Un jour, un concepteur (5 ans d'expérience) vous «fait la morale» d'une manière brutale et non appropriée.

Les arguments du concepteur ne sont qu'à moitié fondés. Vous ne dites rien.

**Oui / Non**

Argumentation:

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

11.

Vous voulez acheter un vélo de course. Le vendeur vous pousse à acheter un vélo nettement plus cher que le budget que vous avez prévu de consacrer à cet achat. En ce qui vous concerne, vous voulez uniquement quelques informations. Vous ne dites rien et vous achetez le vélo.

**Oui / Non**

Argumentation:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

12.

Vous avez beaucoup de travail. Pour vous et les membres de votre département, cette époque de l'année est toujours très chargée.

Vous êtes un «professionnel», et vous prenez votre fonction à cœur. Vous vous organisez donc afin de livrer un travail de qualité, tout en respectant les délais convenus.

Par conséquent, vous avez décidé de vous-même de ne prendre qu'une demi-heure de pause à midi. Alors que la demi-heure est presque écoulée, un ancien collègue vient soudain s'asseoir à votre table.

Soulagé, il clame: «Enfin un visage connu dans cette cantine, je déteste devoir manger seul!».

Il commence à raconter une longue histoire, avec force détails. Vous ne faites rien d'autre que timidement approuver de la tête, les yeux fixés sur son assiette de soupe, son plat et son dessert.

### **Oui / Non**

Argumentation:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

13.

Un collègue vous demande de le conduire quelque part. Cela ne vous arrange pas, car vous êtes déjà en retard et le trajet est pour vous un détour.

**Oui / Non**

Argumentation:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

14.

Votre chef a annoncé que dorénavant, tout le monde devait sourire et être beaucoup plus aimable avec les clients et les fournisseurs. Cette remarque ne vous plaît pas du tout.

Pour commencer, c'est à vous qu'il appartient de faire ce genre de remarque aux collaborateurs.

Vous avez des doutes quant à l'origine d'une telle remarque. Si tel est le cas, vous avez suffisamment d'arguments à opposer à votre chef.

**Oui / Non**

Argumentation:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---