

Dix conseils
pour communiquer
de façon efficace
avec vos clients internes

Écoutez d'abord, parlez ensuite.

- Écoutez
- Questionnez
- Comprenez

Parlez leur langue.

- Ne parlez pas « legalese »
- Choisissez votre moment
- Soyez concis
- Soyez clair
- Soyez pertinent
- Soyez pratique
- Tournez vos papiers sur le côté

Soyez pratiques.

- Impliquez-vous dans les opérations de l'entreprise
- Organisez des sessions de formation
- Informez régulièrement vos clients sur les aspects juridiques touchant leurs activités courantes
- Apportez des solutions et non des problèmes
- Ne placez pas vos exploits juridiques au premier plan

Adapt the message to the audience.

- Anticipate their questions and answer them
- Discuss financial impact
- Be extremely respectful of their time
- Don't overuse the "urgent" flag
- Tell them up front if your communication requires action on their part

Soyez efficaces.

- Évaluez les risques et, dans la mesure du possible, soumettez rapidement votre opinion
- Aucune note de service de plus de 2 pages
- Commencez toujours vos notes de service par un sommaire exécutif
- Les explications juridiques longues dérangent et ne sont généralement guère appréciées

Favorisez les contacts directs.

- Une bonne discussion est souvent suffisante
- Les réunions face à face et les conversations téléphoniques sont encore fort utiles et avantageuses
- La confidentialité est relative

Use Powerpoint presentations.

- Simple
- No more than 6 lines per page
- Stand to the left of the screen
- No animations except “appear”
- Do not give copies until after presentation

Accommodate Blackberries.

- Never send a blackberry message that reads “please see attached.”
- Say it in 3 thumb-scrolls or less.

Gérez les attentes.

- Discutez et confirmez les attentes
- Respectez vos engagements

Be diplomatic.

Merci