



FICHE TERRAIN · NEGOFRANCE

Écoute active

Comprendre avant de préparer sa réponse.

01 Présence

- Laisser terminer
- Réduire les interruptions
- Différer sa propre réponse

02 Compréhension

- Reformuler
- Résumer
- Demander des précisions

03 Vérification

- Demander si la reformulation est exacte
- Corriger sans défendre son interprétation