Guide de l'Ambassadeur HCD

Parler de ce que vous avez vécu, sans jamais avoir à vendre

RÉSERVÉ AUX AMBASSADEURS ET AMBASSADRICES HCD



HCD Institute, spécialiste du développement des compétences comportementales

POURQUOI CE GUIDE

Vous recommandez HCD parce que vous avez vécu notre approche. Ce guide vous donne une manière simple d'en parler, sans jamais avoir à vendre ni à expliquer la méthode.

Il suit cinq étapes : repérer une situation, ouvrir la conversation, témoigner, proposer la mise en relation, passer le relais. Une fiche mémo les résume en fin de guide.

> Ce guide est réservé aux ambassadeurs et ambassadrices HCD. Merci de ne pas le diffuser.



VOTRE RÔLE : TÉMOIGNER, PAS VENDRE

Vous n'êtes ni formateur ni commercial. Votre force, c'est votre expérience : vous savez ce que la méthode a changé pour vous, au quotidien.

- Vous repérez une personne qui vit une situation difficile au travail.
- Vous l'aidez à mettre des mots dessus, si elle le souhaite.
- Vous racontez ce que vous avez vécu.
- Vous la mettez en relation avec HCD.

Le reste est notre travail : comprendre la situation, proposer une réponse, la mettre en œuvre. Vous n'avez pas besoin de connaître nos offres ni nos prix.

ÉTAPE 1 : REPÉRER UNE SITUATION

On ne part jamais d'une formation ou d'un thème. On part d'une situation concrète, que la personne vit et dont elle vous parle.

Quelques phrases qui doivent vous faire tendre l'oreille :

- « *Mon équipe ne prend pas d'initiatives.* »
- « *J'ai l'impression de tout porter seul.* »
- « *Les réunions tournent en rond.* »
- « *Je n'arrive pas à dire non.* »
- « *On ne respecte pas mes priorités.* »
- « *L'ambiance se tend, et je ne sais pas quoi dire ou faire…* »



Ces phrases ne sont pas des demandes, ce sont des occasions d'écouter. Si la personne change de sujet, on n'insiste pas.

ÉTAPE 2 : OUVRIR LA CONVERSATION

Selon les personnes, la situation est déjà claire ou encore floue. Les deux cas ne s'abordent pas de la même façon.

La situation est…	Ce que vous faites	Exemple
Évidente pour la personne	Vous reformulez ce que vous avez entendu, puis vous vérifiez qu'elle a envie que ça change.	« Si je comprends bien, tu as l'impression de tout porter seul. Tu aimerais que ça se passe autrement ? »
Floue, ou pas encore vue	Vous ne faites pas le diagnostic à sa place. Vous posez une ou deux questions ouvertes qui l'aident à la voir.	« Concrètement, ça se passe comment, le lundi matin ? »

D'autres questions ouvertes utiles :

- « Qu'est-ce qui se passe, précisément, quand ça coince ? »
- « Ta dernière formation, qu'est-ce qu'elle a changé le lundi suivant ? »
- « Si ça allait mieux, à quoi tu le verrais ? »

Adaptez le tutoiement ou le vouvoiement à votre relation. Une seule règle : écouter plus que parler. Si la personne ne souhaite pas aller plus loin, on s'arrête là ; la porte reste ouverte.

UN DOUTE ? PARLEZ-NOUS-EN

Vous sentez qu'une personne vit une situation difficile, mais vous ne savez pas comment l'aborder ? Avant de vous lancer, demandez-nous conseil : c'est fait pour ça.

- Parlez de la situation, pas de la personne : ni nom ni entreprise tant qu'elle n'a pas accepté une mise en relation.
- Écrivez-nous depuis votre espace ambassadeur ou à contact@hcd-institute.com, ou réservez un échange de 20 minutes : https://calendly.com/b-schneider-hcd-institute/nouvelle-reunion.
- Un conseil ne remplace pas l'e-mail de mise en relation : c'est toujours lui qui vous attribue l'affaire.



ÉTAPE 3 : TÉMOIGNER DE VOTRE EXPÉRIENCE

Vous n'expliquez pas la méthode : vous racontez ce qu'elle a changé pour vous. Un témoignage sincère vaut mieux que tous les arguments.

Un témoignage tient en trois temps :

1

Avant : la situation que vous viviez. « Moi aussi, j'avais du mal à défendre mes priorités. »

2

Ce que vous avez fait, en une phrase. « J'ai suivi un parcours d'entraînement de quelques semaines. »

3

Ce qui a changé : un geste concret, que l'on peut voir. « Aujourd'hui, je propose une autre solution au lieu de tout accepter. »

Restez sur votre vécu, sans rien promettre à l'autre. Ce qui a marché pour vous lui donne seulement envie d'en savoir plus, et c'est suffisant.

hcd institute
human capital development

ÉTAPE 4 : PROPOSER LA MISE EN RELATION

Quand la personne montre de l'intérêt, vous lui proposez d'en parler avec HCD. Demandez-lui toujours son accord avant de transmettre ses coordonnées. Deux portes sont possibles.

La porte douce : le guide pratique. Si la personne hésite, envoyez-lui le guide « Quand la méthode installe les bons réflexes… ». Il explique la démarche à votre place.

> « Je t'envoie un petit guide qui m'a fait réfléchir. Si ça te parle, dis-le-moi : je te mets en relation avec l'équipe. »

La porte directe : l'e-mail de mise en relation. Si la personne est prête, écrivez un seul e-mail, adressé à la fois à elle et à HCD (contact@hcd-institute.com).

Objet : Mise en relation – [Prénom Nom] / HCD Institute

Bonjour [Prénom], bonjour l'équipe HCD,

Comme convenu, je vous mets en relation. [Prénom] m'a parlé de [la situation, en une phrase]. Je lui ai raconté ce que mon parcours avait changé pour moi, et elle souhaite en savoir plus.

[Prénom], tu peux choisir toi-même un créneau de 20 minutes ici : https://calendly.com/b-schneider-hcd-institute/nouvelle-reunion. Je vous laisse échanger.

[Votre prénom]

Réserver un échange de 20 minutes

Important : cet e-mail protège votre commission. C'est lui qui prouve que l'affaire vient de vous. Sans lui, elle ne peut pas vous être attribuée avec certitude ; et pour une commande passée directement par un client que vous avez déjà apporté, la commission est ramenée à 5 %. Envoyez-le donc toujours, même quand la personne a déjà le guide. Les règles exactes figurent dans votre contrat.

hcd institute
human capital development

ÉTAPE 5 : PASSER LE RELAIS

Une fois l'e-mail envoyé, votre contact choisit lui-même le moment de son échange de 20 minutes avec l'un(e) de nos spécialistes. Nous ne l'appelons jamais sans qu'il l'ait demandé. Vous n'avez rien d'autre à faire.

- Vous suivez l'avancement de chaque recommandation dans votre espace ambassadeur.
- Ce que votre contact nous confie reste strictement confidentiel, y compris vis-à-vis de vous : nous vous disons où en est l'affaire, jamais ce qui a été dit.
- Si votre contact revient vers vous plus tard avec une nouvelle demande, refaites simplement un e-mail de mise en relation.



CE QUE L'ON NE FAIT PAS

- Promettre des résultats.
- Parler de prix ou de financement : c'est le rôle de HCD.
- Insister quand la personne n'est pas prête.
- Faire un diagnostic ou donner des conseils à la place d'un professionnel.
- Répéter ce qu'un proche ou un collègue vous a confié.
- Transmettre les coordonnées de quelqu'un sans son accord.

FICHE MÉMO

Étape	L'essentiel	À dire ou à faire
1. Repérer	Une situation vécue, pas un thème	Tendre l'oreille : « je porte tout seul », « on ne respecte pas mes priorités »…
2. Ouvrir	Évidente : reformuler. Floue : questionner	« Concrètement, ça se passe comment, le lundi matin ? »
3. Témoigner	Avant, ce que j'ai fait, ce qui a changé	« Aujourd'hui, je… », avec un geste concret
4. Mettre en relation	Le guide pour qui hésite, l'e-mail pour avancer	Toujours l'e-mail à la personne et à HCD : il protège votre commission
5. Passer le relais	Le contact réserve son échange quand il le souhaite	Suivre l'avancement dans votre espace ambassadeur

Un doute avant d'agir ? Demandez conseil à HCD, en parlant de la situation, jamais de la personne.

Une règle pour tout : écouter plus que parler, témoigner plutôt qu'expliquer.

contact@hcd-institute.com · 06 22 06 76 09