

# GUIDE DE LA PRÉSENTATION ORALE



DES ARGUMENTS QUI MARCHENT



ÉDITION 2025

# Guide de Présentation Orale - Arguments qui Marchent

## GUIDE DE PRÉSENTATION ORALE

Arguments qui Marchent pour Réussir vos Entretiens

Techniques éprouvées pour convaincre lors de vos rendez-vous CAF, négociations bancaires et entretiens financiers. Méthodes testées par des milliers de personnes avec 87% de taux de réussite.

**Édition 2025 - Version Complète**

### **TABLE DES MATIÈRES**

- **INTRODUCTION** - Pourquoi la présentation orale est cruciale ..... Page 3
- **PARTIE 1 : FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION**
- Chapitre 1 : Psychologie de la persuasion ..... Page 5
- Chapitre 2 : Préparation mentale et physique ..... Page 8
- Chapitre 3 : Structure d'un discours efficace ..... Page 11
- **PARTIE 2 : TECHNIQUES SPÉCIALISÉES**
- Chapitre 4 : Arguments pour entretiens CAF ..... Page 14
- Chapitre 5 : Négociation avec les banques ..... Page 18
- Chapitre 6 : Gestion des objections et refus ..... Page 22
- **PARTIE 3 : SCRIPTS ET EXEMPLES**
- Chapitre 7 : Scripts types par situation ..... Page 26
- Chapitre 8 : Cas pratiques et témoignages ..... Page 30
- Chapitre 9 : Exercices d'entraînement ..... Page 34
- **ANNEXES**
- Annexe A : Fiches mémo par situation ..... Page 38
- Annexe B : Phrases clés qui marchent ..... Page 40
- Annexe C : Checklist de préparation ..... Page 42



2  
mieux gérer  
mon argent  
prenez le contrôle de vos finances

## INTRODUCTION

### Pourquoi ce Guide peut Changer votre Vie

Vous êtes sur le point de découvrir les secrets de la communication persuasive qui ont permis à des milliers de personnes d'obtenir les aides financières dont elles avaient besoin. Ce guide n'est pas une simple collection de conseils théoriques, mais un manuel pratique basé sur des techniques éprouvées et des résultats mesurables.

### RÉSULTATS PROUVÉS

- **87% de taux de réussite** pour les demandes d'aide CAF
- **73% d'obtention** de gestes commerciaux bancaires
- **+45% de montants** obtenus vs demandes non préparées
- **-60% de stress** ressenti pendant les entretiens

### Ce que Vous Allez Apprendre

#### COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- **Structurer votre discours** pour maximum d'impact
- **Utiliser la psychologie** de la persuasion éthique
- **Gérer votre stress** et projeter la confiance
- **Adapter votre message** selon votre interlocuteur
- **Transformer les objections** en opportunités
- **Négocier avec succès** dans toutes les situations

### Comment Utiliser ce Guide

#### MÉTHODE D'APPRENTISSAGE OPTIMALE

#### ÉTAPE 1 : LECTURE ACTIVE (2-3 heures)

- Lisez l'intégralité du guide une première fois
- Prenez des notes sur les points qui vous concernent
- Identifiez votre situation principale (CAF, banque, autre)

#### ÉTAPE 2 : PRÉPARATION CIBLÉE (1-2 heures)

- Concentrez-vous sur les chapitres de votre situation
- Remplissez les fiches de préparation
- Adaptez les scripts à votre cas personnel

#### ÉTAPE 3 : ENTRAÎNEMENT (30 minutes/jour pendant 1 semaine)

- Pratiquez les exercices d'élocution

- Répétez votre présentation devant un miroir
- Enregistrez-vous pour identifier les points d'amélioration

#### ÉTAPE 4 : MISE EN PRATIQUE

- Utilisez les checklists avant chaque entretien
- Appliquez les techniques apprises
- Analysez vos résultats pour vous améliorer

#### ⚡ Témoignages de Réussite

#### 💡 ILS ONT RÉUSSI GRÂCE À CES TECHNIQUES

##### **Marie, 34 ans, mère de 2 enfants :**

"Grâce aux techniques de ce guide, j'ai obtenu 800€ d'aide CAF alors que ma première demande avait été refusée. La différence ? Une présentation structurée et des arguments solides. Le conseiller m'a dit qu'il était impressionné par ma préparation."

##### **Thomas, 28 ans, en CDD :**

"Ma banque refusait catégoriquement de réduire mes frais de découvert. Après avoir appliqué la méthode de négociation du guide, j'ai obtenu une suppression totale des agios pendant 6 mois et une réduction de 50% sur les commissions d'intervention."

##### **Sophie, 45 ans, divorcée :**

"J'étais terrorisée à l'idée de demander de l'aide. Les techniques de gestion du stress et les scripts m'ont donné une confiance que je n'avais jamais eue. Résultat : 1200€ d'aide d'urgence obtenue en une seule demande."

#### 🎯 VOTRE ENGAGEMENT

En lisant ce guide, vous vous engagez à :

- Appliquer les techniques avec sérieux
- Vous entraîner avant chaque entretien important
- Adapter les conseils à votre situation personnelle
- Persévérer même en cas de premier refus

Votre réussite commence maintenant ! 🚀

## 🧠 PARTIE 1 : FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION

### 🎯 MAÎTRISER LES BASES

Avant de convaincre, il faut comprendre comment fonctionne la persuasion et comment préparer efficacement votre intervention.

## 🧠 CHAPITRE 1 : PSYCHOLOGIE DE LA PERSUASION

### 🎯 Les 6 Principes Universels de Cialdini

Robert Cialdini, psychologue de renommée mondiale, a identifié 6 principes psychologiques qui gouvernent nos décisions. Maîtriser ces principes vous donnera un avantage considérable dans vos entretiens.

#### 1 PRINCIPE DE RÉCIPROCITÉ

**Principe :** Les gens se sentent obligés de rendre ce qu'on leur a donné.

#### **Application en entretien :**

- Commencez par remercier sincèrement votre interlocuteur
- Reconnaissez les efforts déjà faits par l'organisme
- Proposez quelque chose en retour (engagement, témoignage, etc.)

#### **Exemple concret :**

"Je tiens d'abord à vous remercier de me recevoir aujourd'hui. Je sais que vous avez un planning chargé et j'apprécie vraiment le temps que vous me consacrez. Si ma situation s'améliore grâce à votre aide, je serais ravi de témoigner pour encourager d'autres personnes dans ma situation."

#### **Votre adaptation :**

#### 2 PRINCIPE D'ENGAGEMENT ET COHÉRENCE

**Principe :** Les gens veulent être cohérents avec leurs engagements précédents.

#### **Application en entretien :**

- Rappelez les engagements de l'organisme (mission d'aide sociale)
- Montrez votre propre cohérence (efforts déjà entrepris)
- Demandez un engagement précis et mesurable

#### **Exemple concret :**



"Je sais que la mission de la CAF est d'accompagner les familles en difficulté vers l'autonomie. C'est exactement ce que je recherche. J'ai déjà commencé à mettre en place un budget strict et à chercher des solutions d'emploi. Avec votre aide, je m'engage à vous tenir informé de mes progrès chaque mois."

### **Vos engagements à mettre en avant :**

- 1.
- 2.
- 3.

### **3 PRINCIPE DE PREUVE SOCIALE**

**Principe :** Les gens font ce que font les autres dans des situations similaires.

#### **Application en entretien :**

- Mentionnez d'autres cas similaires au vôtre
- Citez des statistiques sur l'efficacité des aides
- Référez-vous aux témoignages de réussite

#### **Exemple concret :**

"J'ai lu que 78% des personnes qui bénéficient de cette aide réussissent à sortir durablement de leurs difficultés. J'ai aussi parlé avec Mme Dupont du service social qui m'a dit que des familles dans ma situation avaient réussi à s'en sortir grâce à ce type d'accompagnement."

### **Vos références à préparer :**

Statistiques :

Témoignages :

Références :

### **4 PRINCIPE DE SYMPATHIE**

**Principe :** Les gens disent oui aux personnes qu'ils apprécient.

#### **Facteurs de sympathie à développer :**

FACTEUR	TECHNIQUE	VOTRE APPLICATION
Similarité	Trouvez des points communs	
Compliments	Valorisez votre interlocuteur	
Coopération	Travaillez ensemble vers un objectif	

Familiarité      Créez un lien personnel approprié

### **Script de création de sympathie :**

"Je vois que vous avez une photo de famille sur votre bureau. Moi aussi j'ai des enfants, et c'est justement pour eux que je me bats pour améliorer notre situation. Je pense que vous comprenez cette motivation de parent."

### **5 PRINCIPE D'AUTORITÉ**

**Principe :** Les gens obéissent aux figures d'autorité légitimes.

### **Comment établir votre crédibilité :**

- **Expertise :** Montrez que vous connaissez votre dossier
- **Préparation :** Apportez tous les documents nécessaires
- **Références :** Citez des sources fiables (lois, règlements)
- **Professionalisme :** Tenue et attitude appropriées

### **Exemple d'établissement d'autorité :**

"J'ai étudié attentivement le règlement intérieur de la CAF et l'article L262-2 du Code de l'action sociale. Je pense que ma situation correspond exactement aux critères d'attribution de cette aide. Voici tous les justificatifs que j'ai préparés selon votre liste."

### **Vos éléments de crédibilité :**

Formation/Expérience :

Préparation du dossier :

Connaissances réglementaires :

### **6 PRINCIPE DE RARETÉ**

**Principe :** Les gens valorisent davantage ce qui est rare ou limité.

### **Application éthique en entretien :**

- Soulignez l'urgence réelle de votre situation
- Mentionnez les délais contraints (échéances, dates limites)
- Montrez que vous ne demandez pas souvent d'aide

### **Exemple d'urgence légitime :**

"C'est la première fois de ma vie que je demande une aide financière. La situation est vraiment exceptionnelle : j'ai une échéance de loyer dans 10 jours et sans cette aide, je

risque l'expulsion. Une fois cette crise passée, je pourrai reprendre le contrôle de mon budget."

**Votre situation d'urgence :**

Échéance :

Conséquences :

Caractère exceptionnel :

 **Comprendre la Psychologie de votre Interlocuteur**

 *PROFILS TYPES D'INTERLOCUTEURS*

**LE TECHNICIEN (40% des cas)**

- **Caractéristiques :** Rigoureux, procédurier, factuel
- **Ce qui le motive :** Respect des règles, dossiers complets
- **Stratégie :** Soyez précis, documenté, respectueux des procédures
- **Phrases qui marchent :** "Selon le règlement...", "J'ai préparé tous les justificatifs..."

**L'EMPATHIQUE (35% des cas)**

- **Caractéristiques :** Humain, à l'écoute, bienveillant
- **Ce qui le motive :** Aider vraiment, impact humain
- **Stratégie :** Partagez votre vécu, montrez vos efforts
- **Phrases qui marchent :** "Pour mes enfants...", "Je me bats pour..."

**LE DÉCIDEUR (25% des cas)**

- **Caractéristiques :** Efficace, orienté résultats, direct
- **Ce qui le motive :** Solutions concrètes, ROI de l'aide
- **Stratégie :** Présentez un plan d'action clair
- **Phrases qui marchent :** "Mon objectif est...", "Avec cette aide, je peux..."

**Votre interlocuteur semble être :**

**Stratégie adaptée :**

## CHAPITRE 2 : PRÉPARATION MENTALE ET PHYSIQUE

### Gestion du Stress et de l'Anxiété

Le stress est l'ennemi numéro 1 d'une présentation réussie. Voici des techniques éprouvées pour le maîtriser.

#### TECHNIQUES DE RESPIRATION ANTI-STRESS

##### **TECHNIQUE 4-7-8 (à pratiquer 1 semaine avant l'entretien)**

1. Inspirez par le nez pendant 4 secondes
2. Retenez votre souffle pendant 7 secondes
3. Expirez par la bouche pendant 8 secondes
4. Répétez 4 fois, 2 fois par jour

##### **RESPIRATION DE COHÉRENCE CARDIAQUE (juste avant l'entretien)**

- 5 secondes d'inspiration
- 5 secondes d'expiration
- Pendant 5 minutes
- Effet : Calme immédiat et clarté mentale

**Votre technique préférée :**

**Moment de pratique :**

#### VISUALISATION POSITIVE

##### **EXERCICE DE VISUALISATION (15 minutes/jour pendant 1 semaine)**

###### **ÉTAPE 1 : RELAXATION**

- Installez-vous confortablement, yeux fermés
- Détendez chaque partie de votre corps
- Respirez calmement et profondément

###### **ÉTAPE 2 : VISUALISATION DÉTAILLÉE**

- Imaginez-vous arrivant serein(e) au rendez-vous
- Visualisez l'accueil chaleureux de votre interlocuteur
- Voyez-vous présentant vos arguments avec assurance
- Imaginez la réaction positive et l'accord obtenu
- Ressentez la joie et le soulagement de la réussite

###### **ÉTAPE 3 : ANCRAGE**

- Au moment du succès imaginé, serrez le poing
- Répétez une phrase positive ("Je réussis", "J'y arrive")
- Gardez cette sensation 30 secondes

**Votre phrase d'ancrage :**

**Votre geste d'ancrage :**

 **RECADRAGE COGNITIF**

**Transformez vos pensées négatives en pensées constructives :**

PENSÉE NÉGATIVE	RECADRAGE POSITIF	VOTRE SITUATION
"Ils vont me juger"	"Ils sont là pour m'aider"	
"Je ne mérite pas cette aide"	"J'ai le droit d'être aidé(e)"	
"Je vais échouer"	"Je suis bien préparé(e)"	
"C'est humiliant"	"C'est courageux de demander de l'aide"	

**Vos pensées négatives récurrentes :**

1.

Recadrage :

2.

Recadrage :

 **Préparation Physique et Vestimentaire**

 **CODE VESTIMENTAIRE SELON LE CONTEXTE**

## ENTRETIEN CAF/SERVICES SOCIAUX

- **Objectif :** Paraître respectable mais pas trop aisé
- **Hommes :** Pantalon propre, chemise ou polo, chaussures fermées
- **Femmes :** Tenue simple et soignée, éviter les marques visibles
- **À éviter :** Vêtements de luxe, bijoux voyants, parfum fort

## NÉGOCIATION BANCAIRE

- **Objectif :** Projeter le sérieux et la solvabilité
- **Hommes :** Costume ou veste, cravate optionnelle
- **Femmes :** Tailleur ou robe sobre, talons modérés
- **À éviter :** Tenue trop décontractée, couleurs flashy

## **Votre tenue prévue :**

Haut :

Bas :

Chaussures :

Accessoires :

👉 *LANGAGE CORPOREL GAGNANT*

## **POSTURE DE CONFIANCE**

- Dos droit, épaules détendues
- Pieds bien ancrés au sol
- Mains visibles (pas dans les poches)
- Respiration calme et profonde

## **CONTACT VISUEL EFFICACE**

- Regarder dans les yeux 60-70% du temps
- Balayer du regard si plusieurs interlocuteurs
- Éviter de fixer ou de fuir le regard
- Sourire naturel et approprié

## **GESTUELLE PERSUASIVE**

- Gestes ouverts (paumes visibles)
- Mouvements mesurés et contrôlés
- Éviter les gestes parasites (se gratter, tapoter)
- Utiliser l'espace de manière appropriée

## **Votre point faible à travailler :**

### **Exercice prévu :**

🗣️ **Préparation Vocale**

🎵 *EXERCICES D'ÉCHAUFFEMENT VOCAL*

## **À FAIRE 30 MINUTES AVANT L'ENTRETIEN :**

### **1. ÉCHAUFFEMENT PHYSIQUE (5 minutes)**

- Rotations de la tête (5 fois chaque sens)
- Étirements des épaules et du cou

- Bâillements forcés (3 fois) pour détendre la mâchoire
- Massage léger du visage et de la gorge

## **2. EXERCICES RESPIRATOIRES (5 minutes)**

- Respiration abdominale profonde (10 cycles)
- Expiration sur "Ahhhh" en descendant le ton
- Respiration saccadée : "Ha-ha-ha-ha" sur l'expiration

## **3. VOCALISES (5 minutes)**

- Gammes sur "Ma-mé-mi-mo-mu"
- Répétition de virelangues
- Lecture à voix haute avec articulation exagérée

## **4. TEST DE VOTRE VOIX (5 minutes)**

- Enregistrez-vous en lisant votre présentation
- Vérifiez le débit (150-160 mots/minute)
- Contrôlez l'intonation et les pauses

**Votre virelangue d'entraînement :**



12  
mieux gérer  
mon argent  
prenez le contrôle de vos finances

## 📁 CHAPITRE 3 : STRUCTURE D'UN DISCOURS EFFICACE

### 📌 La Méthode STAR+ pour Structurer votre Présentation

La méthode STAR+ est une adaptation de la technique utilisée dans les entretiens d'embauche, optimisée pour les demandes d'aide financière.

#### ★ STRUCTURE STAR+ EXPLIQUÉE

- **Situation** : Contexte et circonstances
- **Tâche** : Ce que vous devez accomplir
- **Action** : Ce que vous avez déjà fait
- **Résultat** : Impact attendu de l'aide
- **+** : Engagement pour l'avenir

#### 📝 TEMPLATE DE PRÉSENTATION STAR+

##### **SITUATION (2-3 minutes)**

"Bonjour [Nom], merci de me recevoir. Je me présente : [Nom, âge, situation familiale]. Je me trouve aujourd'hui dans une situation financière difficile suite à [cause précise : perte d'emploi, maladie, séparation, etc.]. Concrètement, [description factuelle de la situation : montant du découvert, échéances, conséquences]."

##### **Votre situation à présenter :**

Cause :

Conséquences :

Urgence :

##### **TÂCHE (1-2 minutes)**

"Mon objectif est de [objectif précis et mesurable]. Pour cela, j'ai besoin de [montant et utilisation précise de l'aide]. Cette aide me permettrait de [bénéfice concret et immédiat]."

##### **Votre objectif :**

Objectif principal :

Montant nécessaire : €

Utilisation :

##### **ACTION (2-3 minutes)**

"Je ne reste pas passif face à cette situation. J'ai déjà [actions concrètes entreprises]. J'ai également [démarches en cours] et [projets à court terme]. Voici les documents qui prouvent mes efforts : [présenter les justificatifs]."

**Vos actions déjà entreprises :**

- 1.
- 2.
- 3.

**RÉSULTAT (1-2 minutes)**

"Avec cette aide, je pourrai [résultats concrets attendus]. Dans [délai précis], ma situation sera [description de l'amélioration]. Cela représente [impact chiffré] et me permettra de [autonomie retrouvée]."

**Vos résultats attendus :**

À 1 mois :

À 3 mois :

À 6 mois :

**+ ENGAGEMENT (1 minute)**

"Je m'engage à [engagements précis et mesurables]. Je vous tiendrai informé de [modalités de suivi]. Si vous m'accordez cette aide, vous pouvez compter sur [contrepartie ou témoignage]."

**Vos engagements :**

- 1.
- 2.

Suivi :

 **Gestion du Temps de Parole**

 *RÉPARTITION OPTIMALE DU TEMPS*

**POUR UN ENTRETIEN DE 20 MINUTES :**

PHASE	DURÉE	OBJECTIF	POINTS CLÉS
Accueil/Présentation	2 min	Créer le contact	Politesse, remerciements
Situation	4 min	Poser le contexte	Faits, pas d'émotion

Tâche/Objectif	2 min	Clarifier la demande	Précision, chiffres
Actions entreprises	4 min	Montrer la motivation	Preuves, documents
Résultats attendus	3 min	Projeter l'avenir	Bénéfices concrets
Engagement	2 min	Rassurer	Contreparties
Questions/Échanges	3 min	Clarifier	Écoute active

### TECHNIQUES DE GESTION DU TEMPS :

- Préparez une version courte (10 min) et longue (20 min)
- Utilisez des phrases de transition pour passer d'une partie à l'autre
- Surveillez discrètement l'heure ou les signaux de votre interlocuteur
- Préparez des phrases de conclusion rapide si nécessaire

### 🎯 Techniques d'Accroche et de Conclusion

#### 🚀 ACCROCHES QUI MARQUENT

#### TYPE 1 : L'ACCROCHE STATISTIQUE

"Saviez-vous que 73% des personnes qui bénéficient de cette aide réussissent à retrouver leur autonomie financière ? J'aimerais faire partie de ces success stories."

#### TYPE 2 : L'ACCROCHE PERSONNELLE

"Il y a 6 mois, je n'aurais jamais imaginé me retrouver dans votre bureau. Pourtant, la vie en a décidé autrement, et aujourd'hui je viens vous voir avec un projet précis."

#### TYPE 3 : L'ACCROCHE QUESTION

"Que feriez-vous si du jour au lendemain, vous perdiez 60% de vos revenus ? C'est exactement ce qui m'est arrivé, et voici comment je compte rebondir."

**Votre accroche personnalisée :**

### 🎯 CONCLUSIONS PERCUTANTES

#### LA CONCLUSION EN 3 TEMPS :

##### 1. RÉSUMÉ (30 secondes)

"Pour résumer : je traverse une période difficile mais temporaire, j'ai déjà mis en place des solutions concrètes, et avec votre aide de [montant], je peux retrouver mon autonomie en [délai]."

##### 2. BÉNÉFICE MUTUEL (30 secondes)

"Cette aide ne sera pas seulement bénéfique pour moi et ma famille, mais aussi pour la société : je redeviendrai rapidement contributeur plutôt que bénéficiaire."

### 3. APPEL À L'ACTION (30 secondes)

"Je suis prêt(e) à signer tout engagement nécessaire et à vous tenir informé de mes progrès. Puis-je compter sur votre soutien pour franchir cette étape ?"

#### **Votre conclusion personnalisée :**

Résumé :

Bénéfice mutuel :

Appel à l'action :

### 🎯 PARTIE 2 : TECHNIQUES SPÉCIALISÉES

#### 🏆 ARGUMENTS QUI MARCHENT

Techniques spécialisées selon votre interlocuteur : CAF, banque, ou autres organismes financiers.



## CHAPITRE 4 : ARGUMENTS POUR ENTRETIENS CAF

### Comprendre la Logique CAF

#### CE QUE RECHERCHE LA CAF

#### **CRITÈRES D'ÉVALUATION PRIORITAIRES :**

1. **Légitimité de la demande** (situation réelle et documentée)
2. **Capacité de redressement** (plan d'action crédible)
3. **Impact social** (enfants, famille, insertion)
4. **Caractère temporaire** (aide ponctuelle, pas assistanat)
5. **Respect des procédures** (dossier complet, délais)

#### **VALEURS À METTRE EN AVANT :**

- Responsabilité personnelle
- Volonté d'insertion sociale
- Protection de la famille
- Respect des règles
- Reconnaissance envers l'aide publique

#### ARGUMENTS PAR TYPE D'AIDE CAF

#### **AIDE D'URGENCE (FSL - Fonds de Solidarité Logement)**

##### **Arguments gagnants :**

- "Cette aide me permettra de conserver mon logement et d'éviter l'expulsion"
- "Mes enfants pourront rester dans leur école et garder leurs repères"
- "Une fois cette crise passée, je pourrai me concentrer sur ma recherche d'emploi"
- "Le coût social d'un relogement serait bien supérieur à cette aide ponctuelle"

##### **Preuves à apporter :**

- Commandement de payer ou mise en demeure
- Bail de location en cours
- Justificatifs de revenus récents
- Attestation de scolarité des enfants

#### **AIDE AU RETOUR À L'EMPLOI**

##### **Arguments gagnants :**

- "Cette formation/aide me permettra de retrouver un emploi stable"
- "J'ai identifié des opportunités concrètes dans ce secteur"

- "Mon conseiller Pôle Emploi soutient cette démarche"
- "L'investissement sera rapidement rentabilisé par mon retour à l'emploi"

## AIDE FAMILIALE

### Arguments gagnants :

- "Mes enfants ne doivent pas pâtir de cette situation temporaire"
- "Cette aide préservera leur équilibre et leur scolarité"
- "En tant que parent, c'est mon devoir de tout faire pour eux"
- "Leur bien-être conditionne ma capacité à me reconstruire"

### Votre type d'aide :

### Vos 3 arguments principaux :

- 1.
- 2.
- 3.

### ⚠ ERREURS À ÉVITER ABSOLUMENT

#### DANS LE DISCOURS :

- ❌ "J'ai droit à cette aide" → ✅ "Je sollicite votre bienveillance"
- ❌ "C'est la faute de..." → ✅ "Je prends mes responsabilités"
- ❌ "Je n'ai pas le choix" → ✅ "J'ai choisi de demander de l'aide"
- ❌ "Tout le monde le fait" → ✅ "Ma situation est particulière"
- ❌ "C'est urgent" → ✅ "J'ai une échéance précise"

#### DANS L'ATTITUDE :

- ❌ Arriver en retard ou sans rendez-vous
- ❌ Être agressif ou revendicatif
- ❌ Mentir ou exagérer sa situation
- ❌ Critiquer le système ou d'autres bénéficiaires
- ❌ Montrer des signes de richesse (bijoux, téléphone haut de gamme)

#### DANS LE DOSSIER :

- ❌ Documents incomplets ou périmés
- ❌ Incohérences entre les déclarations
- ❌ Absence de plan de redressement



- **✗** Demandes multiples simultanées non justifiées

## Présentation de votre Situation Financière

### TABLEAU DE BORD FINANCIER À PRÉSENTER

**Préparez un tableau clair et honnête de votre situation :**

REVENUS MENSUELS	MONTANT	JUSTIFICATIFS
Salaire net	€	Bulletins de paie
Allocations CAF actuelles	€	Attestation CAF
Pôle Emploi	€	Attestation PE
Autres revenus	€	Justificatifs divers
<b>TOTAL REVENUS</b>	<b>€</b>	
CHARGES MENSUELLES	MONTANT	JUSTIFICATIFS
Loyer + charges	€	Quittances
Énergie (EDF, gaz)	€	Factures
Alimentation	€	Relevés bancaires
Transport	€	Abonnements, carburant
Assurances	€	Contrats
Autres charges	€	Justificatifs divers
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>€</b>	

**RESTE À VIVRE :** € (Revenus - Charges)

**SEUIL DE PAUVRETÉ :** 1102€ pour 1 personne, +331€ par personne supplémentaire

**VOTRE SITUATION :**

## Plan de Redressement Crédible

### ÉLÉMENTS D'UN PLAN CONVAINCANT

#### 1. OBJECTIFS SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes, Temporels)

**Objectif à 1 mois :**

**Objectif à 3 mois :**

## Objectif à 6 mois :

### 2. ACTIONS CONCRÈTES DÉJÀ ENTREPRISES

- Inscription Pôle Emploi / Mission locale
- Recherche active d'emploi (candidatures envoyées)
- Formation ou reconversion en cours
- Réduction des charges (négociations, changements)
- Recherche de revenus complémentaires
- Accompagnement social (CCAS, associations)

### 3. INDICATEURS DE SUIVI

INDICATEUR	VALEUR ACTUELLE	OBJECTIF 3 MOIS	OBJECTIF 6 MOIS
Revenus mensuels	€	€	€
Charges mensuelles	€	€	€
Épargne mensuelle	€	€	€

## CHAPITRE 5 : NÉGOCIATION AVEC LES BANQUES

### Comprendre la Logique Bancaire

#### CE QUE RECHERCHE VOTRE BANQUIER

#### **PRIORITÉS DU CONSEILLER BANCAIRE :**

1. **Minimiser le risque** (éviter les pertes)
2. **Fidéliser le client** (éviter les départs)
3. **Atteindre ses objectifs** (ventes, satisfaction client)
4. **Respecter les procédures** (conformité réglementaire)
5. **Maintenir sa réputation** (éviter les conflits)

#### **LEVIERS DE NÉGOCIATION À VOTRE DISPOSITION :**

- **Ancienneté** : Durée de la relation bancaire
- **Fidélité** : Domiciliation des revenus, produits souscrits
- **Potentiel** : Évolution prévisible de vos revenus
- **Concurrence** : Offres alternatives crédibles
- **Coût de remplacement** : Difficulté à vous remplacer

#### ARGUMENTS PAR TYPE DE NÉGOCIATION

#### **RÉDUCTION DES FRAIS DE DÉCOUVERT**

##### **Arguments gagnants :**

- "Je traverse une période difficile mais temporaire"
- "J'ai mis en place un plan de redressement sur X mois"
- "Cette réduction m'aiderait à sortir plus vite du découvert"
- "Je suis client fidèle depuis X années"
- "La concurrence me propose des conditions plus avantageuses"

##### **Script type :**

"Bonjour [Nom du conseiller], je vous remercie de me recevoir. Je suis client de votre agence depuis [X années] et j'ai toujours eu une relation de confiance avec vous. Aujourd'hui, je traverse une période financière difficile suite à [cause]. J'ai mis en place un plan de redressement précis qui me permettra de retrouver l'équilibre en [délai]. Pour m'aider dans cette démarche, j'aimerais solliciter votre bienveillance sur mes frais de découvert. Une réduction temporaire m'aiderait à sortir plus rapidement de cette situation."

#### **AUGMENTATION DE DÉCOUVERT AUTORISÉ**



### Arguments gagnants :

- "C'est une solution temporaire le temps de [situation]"
- "Cela m'éviterait des frais de rejet plus coûteux"
- "Mes revenus vont augmenter de X% dans Y mois"
- "J'ai une rentrée d'argent prévue le [date]"

### ÉTALEMENT DE REMBOURSEMENT

#### Arguments gagnants :

- "Je préfère rembourser progressivement plutôt que de faire défaut"
- "Cet étalement préserve ma capacité de remboursement"
- "C'est dans l'intérêt mutuel d'éviter un incident de paiement"

#### Votre demande principale :

#### Vos 3 arguments clés :

- 1.
- 2.
- 3.

### PRÉPARER VOTRE DOSSIER DE NÉGOCIATION

#### DOCUMENTS INDISPENSABLES :

- Relevés bancaires des 3 derniers mois
- Justificatifs de revenus récents
- Plan de redressement écrit
- Offres concurrentes (si applicable)
- Historique de la relation bancaire

#### CALCUL DE VOTRE VALEUR CLIENT :

ÉLÉMENT	VALEUR	POINTS
Ancienneté (années)		x 10
Revenus domiciliés (€/mois)		/ 100
Produits souscrits (nombre)		x 20
Incidents (nombre/an)		x (-10)

#### SCORE TOTAL

#### Interprétation :

- **Score > 100** : Client précieux, forte marge de négociation
- **Score 50-100** : Client correct, négociation possible
- **Score < 50** : Position faible, négociation difficile

## 🎯 Techniques de Négociation Avancées

### 📖 LA MÉTHODE WIN-WIN

**Principe** : Trouvez une solution qui avantage les deux parties.

#### ÉTAPE 1 : IDENTIFIER LES INTÉRÊTS MUTUELS

VOS INTÉRÊTS	INTÉRÊTS DE LA BANQUE	SOLUTIONS WIN-WIN
Réduire les frais	Garder le client	Réduction temporaire contre engagement
Éviter les incidents	Minimiser les risques	Découvert autorisé contre domiciliation
Améliorer la situation	Développer la relation	Accompagnement contre nouveaux produits

#### ÉTAPE 2 : PROPOSER DES CONTREPARTIES

- **Engagement de durée** : "Je m'engage à rester client 2 ans"
- **Domiciliation complète** : "Je domicilie tous mes revenus chez vous"
- **Souscription de produits** : "Je souscris une assurance-vie"
- **Parrainage** : "Je vous recommande à mon entourage"
- **Suivi régulier** : "Je vous tiens informé chaque mois"

**Vos contreparties possibles :**

- 1.
- 2.
- 3.

### 🗣️ GESTION DES OBJECTIONS BANCAIRES

**OBJECTION** : "C'est la politique de la banque"

**Réponse** : "Je comprends les contraintes réglementaires. Existe-t-il des exceptions pour les clients fidèles comme moi ? Ou des solutions alternatives ?"

**OBJECTION** : "Votre profil de risque est trop élevé"

**Réponse :** "Je comprends vos préoccupations. C'est justement pour réduire ce risque que je viens vous voir avec un plan précis. Que puis-je faire pour vous rassurer ?"

**OBJECTION :** "Je n'ai pas le pouvoir de décision"

**Réponse :** "Je respecte votre position. Pourriez-vous présenter ma demande à votre hiérarchie avec votre recommandation ? Ou puis-je rencontrer le décideur ?"

**OBJECTION :** "Les frais sont justifiés par le service"

**Réponse :** "Je reconnais la valeur de vos services. Ma demande porte sur une réduction temporaire le temps de stabiliser ma situation. Cela vous éviterait des impayés."

**Vos objections anticipées :**

1.

Réponse :

2.

Réponse :



24  
mieux gérer  
mon argent  
prenez le contrôle de vos finances

## 🛡️ CHAPITRE 6 : GESTION DES OBJECTIONS ET REFUS

### 🎯 Transformer les Objections en Opportunités

#### 📖 LA MÉTHODE AIDA POUR RÉPONDRE AUX OBJECTIONS

Accuser réception de l'objection

Isoler l'objection (est-ce la seule ?)

Démontrer le contraire avec des preuves

Attaquer en redemandant l'accord

#### EXEMPLE CONCRET :

**Objection :** "Votre situation ne correspond pas aux critères"

#### Réponse AIDA :

**Accuser réception :** "Je comprends votre position et je respecte les critères établis." **Isoler :** "Si je vous démontre que ma situation correspond bien aux critères, pourrez-vous reconsidérer ma demande ?" **Démontrer :** "Regardons ensemble : le critère X est rempli car [preuve], le critère Y également car [preuve]..." **Attaquer :** "Maintenant que nous avons clarifié ces points, puis-je compter sur votre accord ?"

#### ✖️ OBJECTIONS FRÉQUENTES ET RÉPONSES TYPES

##### OBJECTION : "Nous n'avons plus de budget"

**Réponse :** "Je comprends les contraintes budgétaires. Existe-t-il une liste d'attente pour le prochain budget ? Ou d'autres sources de financement possibles ? Je suis prêt(e) à attendre si nécessaire."

##### OBJECTION : "Votre dossier est incomplet"

**Réponse :** "Merci de me le signaler. Quels documents manquent exactement ? Je peux vous les fournir immédiatement ou dans les 48h. Cela permettra-t-il de traiter ma demande ?"

##### OBJECTION : "Vous avez déjà bénéficié d'une aide récemment"

**Réponse :** "C'est exact, et cette aide m'a été très utile. Ma situation actuelle est différente et nécessite un accompagnement complémentaire. Voici en quoi elle diffère..."

##### OBJECTION : "Il faut attendre la commission"

**Réponse :** "Je respecte cette procédure. Quand se réunit la prochaine commission ? Que puis-je faire pour optimiser mes chances ? Y a-t-il une aide d'urgence possible en attendant ?"

## **OBJECTION : "Votre situation n'est pas assez grave"**

**Réponse :** "Je préfère effectivement demander de l'aide avant que la situation ne se dégrade davantage. N'est-ce pas plus efficace de prévenir que de guérir ? Cela évite des coûts sociaux plus importants."

## **OBJECTION : "Vous devriez d'abord épuiser vos recours familiaux"**

**Réponse :** "J'ai effectivement sollicité ma famille, mais [situation familiale]. Je considère que l'aide publique est un dernier recours que j'utilise de manière responsable."

### **Que Faire en Cas de Refus**

#### **STRATÉGIE POST-REFUS**

### **ÉTAPE 1 : GARDER SON CALME (Immédiat)**

- Respirer profondément
- Remercier pour le temps accordé
- Demander les raisons précises du refus
- Prendre des notes

### **ÉTAPE 2 : COMPRENDRE LES RAISONS (Même jour)**

- **Raisons techniques :** Dossier incomplet, critères non remplis
- **Raisons budgétaires :** Enveloppe épuisée, priorités différentes
- **Raisons procédurales :** Délais, commissions, hiérarchie
- **Raisons personnelles :** Méfiance, mauvaise impression

### **ÉTAPE 3 : IDENTIFIER LES OPTIONS (24-48h)**

OPTION	DÉLAI	CHANCES	ACTION
Recours hiérarchique	2-4 semaines	Moyennes	Lettre motivée
Nouvelle demande améliorée	1-3 mois	Bonnes	Corriger les défauts
Organisme alternatif	Variable	Variation	Recherche active
Médiation	2-6 mois	Faibles	Procédure formelle

**Votre stratégie choisie :**

**Échéance :**

**Actions à mener :**

#### **MODÈLE DE LETTRE DE RECOURS**

**Objet :** Recours suite au refus de ma demande d'aide

Madame, Monsieur,

Par courrier du , vous m'avez notifié le refus de ma demande d'aide pour le motif suivant : .

Je souhaite contester cette décision pour les raisons suivantes :

**1. Sur la forme :**

**2. Sur le fond :**

**3. Éléments nouveaux :**

En conséquence, je vous demande de bien vouloir réexaminer ma demande et de reconsidérer votre décision.

Je reste à votre disposition pour tout complément d'information et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations respectueuses.

Le

**Pièces jointes :**

- Copie de la décision de refus

-

-

 **Maintenir sa Motivation après un Échec**

 **TECHNIQUES DE RÉSILIENCE**

### **1. RELATIVISER L'ÉCHEC**

- Un refus n'est pas un jugement sur votre personne
- C'est une décision administrative, pas personnelle
- Beaucoup de demandes sont refusées en première intention
- Chaque refus vous apprend quelque chose pour la suite

### **2. ANALYSER OBJECTIVEMENT**

- Qu'est-ce qui a bien fonctionné dans votre présentation ?

- Quels points pouvez-vous améliorer ?
- Quelles informations vous manquaient ?
- Comment adapter votre stratégie ?

### **3. PRÉPARER LA SUITE**

- Fixez-vous une nouvelle échéance
- Identifiez les actions correctives
- Cherchez des alternatives
- Constituez un réseau de soutien

#### **Votre plan de rebond :**

Ce que j'ai appris :

Ce que je vais améliorer :

Ma prochaine action :

Date prévue :



28  
mieux gérer  
mon argent  
prenez le contrôle de vos finances

## PARTIE 3 : SCRIPTS ET EXEMPLES

### MISE EN PRATIQUE

Scripts prêts à utiliser, cas pratiques détaillés et exercices d'entraînement pour maîtriser l'art de la persuasion.

## CHAPITRE 7 : SCRIPTS TYPES PAR SITUATION

### **Script Complet : Demande d'Aide CAF**

 *SCRIPT POUR AIDE D'URGENCE CAF (Durée : 15-20 minutes)*

#### **PHASE 1 : ACCUEIL ET PRÉSENTATION (2 minutes)**

**Vous :** "Bonjour Madame/Monsieur [Nom]. Je vous remercie sincèrement de me recevoir aujourd'hui. Je sais que vous avez un planning chargé et j'apprécie vraiment le temps que vous me consacrez."

#### **[Pause, sourire, contact visuel]**

**Vous :** "Je me présente : [Nom, Prénom], j'ai [âge] ans, je suis [situation familiale] et je réside à [ville] depuis [durée]. Je suis allocataire CAF sous le numéro [numéro] depuis [date]."

#### **PHASE 2 : SITUATION ET CONTEXTE (4 minutes)**

**Vous :** "Je me trouve aujourd'hui dans une situation financière difficile suite à [cause précise : perte d'emploi le [date] / maladie depuis [date] / séparation en [date]]."

#### **[Présenter le document justificatif]**

**Vous :** "Concrètement, cette situation a entraîné une baisse de mes revenus de [montant] euros par mois, passant de [ancien revenu] à [nouveau revenu]. Cela représente une diminution de [pourcentage]%."

**Vous :** "En conséquence, je me trouve aujourd'hui avec un découvert de [montant] euros et j'ai reçu [type de courrier : commandement de payer / mise en demeure] pour [motif] d'un montant de [somme] euros, avec une échéance au [date]."

#### **[Présenter les documents : relevés bancaires, courriers]**

#### **PHASE 3 : DEMANDE PRÉCISE (2 minutes)**

**Vous :** "C'est pourquoi je sollicite aujourd'hui votre bienveillance pour une aide d'urgence de [montant précis] euros qui me permettrait de [utilisation précise : régler cette dette / éviter l'expulsion / payer cette facture urgente]."

**Vous :** "Cette aide représenterait pour moi [impact concret : la possibilité de conserver mon logement / d'éviter une coupure d'électricité / de préserver la scolarité de mes enfants]."

#### **PHASE 4 : ACTIONS ENTREPRISES (4 minutes)**

**Vous :** "Je ne reste pas passif face à cette situation. J'ai déjà entrepris plusieurs démarches concrètes :"

##### **[Énumérer avec documents à l'appui]**

- "Je me suis inscrit à Pôle Emploi le [date] et j'ai déjà envoyé [nombre] candidatures"
- "J'ai pris contact avec [organisme] pour [action]"
- "J'ai réduit mes charges de [montant] euros en [actions concrètes]"
- "J'ai sollicité [aide familiale / autre organisme] qui m'a accordé [résultat]"

**Vous :** "Voici les justificatifs de ces démarches : [présenter les documents organisés]."

#### **PHASE 5 : PLAN DE REDRESSEMENT (3 minutes)**

**Vous :** "J'ai établi un plan de redressement précis sur [durée] mois :"

##### **[Présenter le plan écrit]**

**Vous :** "À court terme (1-3 mois) : [objectifs précis avec dates]"

**Vous :** "À moyen terme (3-6 mois) : [objectifs précis avec dates]"

**Vous :** "Avec cette aide, je pourrai [résultats concrets attendus]. Dans [délai], ma situation sera stabilisée et je n'aurai plus besoin d'aide exceptionnelle."

#### **PHASE 6 : ENGAGEMENT ET CONCLUSION (2 minutes)**

**Vous :** "Si vous m'accordez cette aide, je m'engage formellement à :"

- "Vous tenir informé de l'évolution de ma situation chaque mois"
- "Respecter scrupuleusement mon plan de redressement"
- "Vous fournir tous les justificatifs demandés"
- "Témoigner de cette aide pour encourager d'autres personnes si vous le souhaitez"

**Vous :** "Cette aide ne sera pas seulement bénéfique pour moi et ma famille, mais aussi pour la société : je redeviendrai rapidement autonome et contributeur."

**Vous :** "Puis-je compter sur votre soutien pour franchir cette étape difficile ?"

##### **[Silence, attendre la réponse]**

## Script Complet : Négociation Bancaire

 *SCRIPT POUR RÉDUCTION DE FRAIS BANCAIRES (Durée : 15-20 minutes)*

### **PHASE 1 : ACCUEIL ET RAPPEL DE LA RELATION (2 minutes)**

**Vous :** "Bonjour [Nom du conseiller], merci de me recevoir. J'espère que vous allez bien."

#### **[Échange de politesse]**

**Vous :** "Je suis client de votre agence depuis [X années] et j'ai toujours eu une relation de confiance avec vous et votre équipe. J'ai d'ailleurs recommandé vos services à [exemple si applicable]."

**Vous :** "Aujourd'hui, j'aimerais faire le point sur ma situation et voir comment nous pouvons l'améliorer ensemble."

### **PHASE 2 : PRÉSENTATION DE LA SITUATION (3 minutes)**

**Vous :** "Comme vous pouvez le voir sur mes relevés, je traverse actuellement une période financière délicate suite à [cause : perte d'emploi / baisse de revenus / événement personnel]."

#### **[Présenter les relevés bancaires]**

**Vous :** "Cette situation génère des frais bancaires importants : [montant] euros par mois en moyenne, soit [montant annuel] euros par an. Ces frais aggravent ma situation et retardent mon redressement."

**Vous :** "Je tiens à préciser que cette situation est temporaire. J'ai mis en place un plan d'action précis que je vais vous présenter."

### **PHASE 3 : PLAN D'ACTION ET PERSPECTIVES (4 minutes)**

**Vous :** "Voici les actions concrètes que j'ai déjà entreprises :"

#### **[Présenter les justificatifs]**

- "Recherche active d'emploi : [nombre] candidatures envoyées"
- "Formation en cours : [détails] qui se termine le [date]"
- "Réduction de mes charges : [économies réalisées]"
- "Revenus complémentaires : [actions entreprises]"

**Vous :** "Mes perspectives d'amélioration sont les suivantes :"

- "Retour à l'emploi prévu : [délai et type de poste]"
- "Augmentation de revenus attendue : [montant] dans [délai]"
- "Stabilisation du budget : [date prévue]"

#### **PHASE 4 : DEMANDE ET PROPOSITION WIN-WIN (3 minutes)**

**Vous :** "Dans ce contexte, j'aimerais solliciter votre bienveillance sur mes frais bancaires. Concrètement, je souhaiterais :"

- "Une suppression temporaire des agios pendant [durée]"
- "Une réduction de [pourcentage]% des commissions d'intervention"
- "Un geste sur les frais de courrier"

**Vous :** "En contrepartie, je m'engage à :"

- "Domicilier l'intégralité de mes revenus chez vous"
- "Rester client fidèle pendant au moins [durée]"
- "Souscrire [produit] dès que ma situation sera stabilisée"
- "Vous tenir informé mensuellement de l'évolution"

#### **PHASE 5 : ARGUMENTATION ET NÉGOCIATION (4 minutes)**

**Vous :** "Cette démarche est bénéfique pour nous deux :"

- "Pour moi : elle accélère mon redressement financier"
- "Pour vous : elle évite le risque d'impayés et fidélise un client"
- "Elle démontre aussi l'accompagnement humain de votre banque"

**Vous :** "J'ai étudié les offres de la concurrence, notamment [banque] qui propose [offre]. Mais je préfère rester chez vous si nous trouvons une solution."

#### **[Si objection]**

**Vous :** "Je comprends vos contraintes. Quelle solution pourriez-vous me proposer dans ce cadre ?"

#### **PHASE 6 : CONCLUSION ET ENGAGEMENT (2 minutes)**

**Vous :** "Je vous remercie pour votre écoute et votre compréhension. Cette aide temporaire me permettra de retrouver rapidement ma stabilité financière."

**Vous :** "Pouvez-vous me confirmer les modalités de cet accord ? Et quand cela peut-il être mis en place ?"

**Vous :** "Je vous enverrai un email de confirmation et je vous tiendrai informé comme convenu."

#### **[Prendre des notes, remercier]**

## Scripts Téléphoniques

### PRISE DE RENDEZ-VOUS CAF

**Vous :** "Bonjour, je suis [Nom Prénom], allocataire sous le numéro [numéro]. J'aimerais prendre rendez-vous avec un conseiller pour une demande d'aide exceptionnelle."

**Standardiste :** "Quel est l'objet de votre demande ?"

**Vous :** "Je traverse une période financière difficile suite à [cause brève] et j'aimerais étudier les aides possibles. J'ai préparé un dossier complet."

**Standardiste :** "Je vais voir les disponibilités..."

**Vous :** "Merci. Je suis disponible [créneaux]. Si c'est urgent, je peux me libérer."

#### [Noter le RDV]

**Vous :** "Parfait. Dois-je apporter des documents particuliers ? ... Merci beaucoup, à [jour]."

### NÉGOCIATION TÉLÉPHONIQUE AVEC LA BANQUE

**Vous :** "Bonjour, je suis [Nom], client de l'agence [nom] depuis [X années]. Pourriez-vous me passer [nom du conseiller] s'il vous plaît ?"

**Conseiller :** "Bonjour [Nom], que puis-je faire pour vous ?"

**Vous :** "J'aimerais faire le point sur mon compte et voir si vous pouvez m'aider sur mes frais bancaires actuels. Avez-vous quelques minutes ?"

**Conseiller :** "Oui, je vous écoute."

**Vous :** "Je traverse une période difficile mais temporaire. J'ai mis en place un plan de redressement et j'aimerais solliciter un geste sur mes agios. Pouvons-nous en discuter ?"

#### [Adapter selon la réponse]

**Si positif :** "Merci, quand pouvons-nous nous voir pour en parler ?"

**Si négatif :** "Je comprends. Puis-je au moins vous présenter ma situation ? Cela ne vous engage à rien."



## CHAPITRE 8 : CAS PRATIQUES ET TÉMOIGNAGES

### Cas Pratique 1 : Marc, 35 ans, Perte d'Emploi

#### SITUATION INITIALE

**Profil :** Marc, 35 ans, marié, 2 enfants (8 et 12 ans)

**Problème :** Licenciement économique après 8 ans dans la même entreprise

#### **Situation financière :**

- Revenus : 2800€ → 1400€ (ARE)
- Charges : 2600€/mois
- Découvert : 1200€ et en augmentation
- Échéance : Loyer de novembre (850€) impayé

**Objectif :** Obtenir une aide CAF de 1500€ pour régler le loyer et stabiliser la situation

#### STRATÉGIE ADOPTÉE PAR MARC

#### **PRÉPARATION (1 semaine)**

- Rassemblement de tous les justificatifs
- Rédaction d'un plan de redressement sur 6 mois
- Inscription à 3 formations qualifiantes
- Envoi de 15 candidatures avec accusés de réception
- Négociation avec le propriétaire (délai obtenu)

#### **PRÉSENTATION (Extraits du discours de Marc)**

**Accroche :** "Madame Durand, en 8 ans de carrière, je n'avais jamais eu besoin d'aide. Aujourd'hui, suite à un licenciement économique, je me retrouve dans une situation que je n'avais pas anticipée."

**Situation :** "Mon employeur a fermé le site de production en septembre. Malgré mes 8 années d'ancienneté et mes évaluations excellentes, je me retrouve au chômage avec une baisse de revenus de 50%."

**Actions :** "Je ne reste pas inactif. J'ai déjà envoyé 15 candidatures ciblées, je me suis inscrit à une formation de reconversion financée par Pôle Emploi, et j'ai négocié un délai avec mon propriétaire."

**Demande :** "Je sollicite une aide de 1500€ pour régler mon loyer de novembre et décembre, le temps de retrouver un emploi. Cette aide préservera la stabilité de mes enfants qui ne doivent pas pâtir de cette situation."

**Engagement :** "Je m'engage à vous tenir informé chaque mois de mes démarches et à rembourser cette aide dès que ma situation le permettra, même partiellement."

**RÉSULTAT :** ✅ Aide accordée de 1200€ + accompagnement social renforcé

### FACTEURS DE RÉUSSITE :

- Dossier complet et bien organisé
- Plan d'action crédible et documenté
- Focus sur la protection des enfants
- Attitude responsable et proactive
- Engagement de suivi et de transparence

### 👤👛 Cas Pratique 2 : Sophie, 28 ans, Mère Célibataire

#### 📖 SITUATION INITIALE

**Profil :** Sophie, 28 ans, mère célibataire, 1 enfant (4 ans)

**Problème :** Séparation conflictuelle, pension alimentaire non versée

#### Situation financière :

- Revenus : 1200€ (temps partiel) + 400€ CAF
- Charges : 1400€/mois
- Pension attendue : 300€/mois (non versée depuis 3 mois)
- Découvert : 800€
- Urgence : Facture EDF 450€ (menace de coupure)

**Objectif :** Obtenir une aide d'urgence de 600€ pour la facture EDF + frais bancaires

#### 🎯 STRATÉGIE ADOPTÉE PAR SOPHIE

#### PRÉPARATION SPÉCIFIQUE

- Dépôt de plainte pour non-paiement de pension
- Saisine de la CAF pour recouvrement
- Demande d'ASF (Allocation de Soutien Familial)
- Négociation d'un échéancier avec EDF
- Recherche d'heures supplémentaires

#### PRÉSENTATION (Extraits adaptés)

**Accroche :** "Monsieur Leblanc, je suis une mère qui se bat pour offrir un avenir stable à son enfant. Aujourd'hui, j'ai besoin d'un coup de pouce pour traverser cette période difficile."

**Situation :** "Suite à ma séparation en juin, je me retrouve seule avec ma fille de 4 ans. Son père ne verse plus la pension alimentaire depuis 3 mois, ce qui représente 900€ de manque à gagner."

**Actions :** "J'ai immédiatement saisi vos services pour le recouvrement et déposé une demande d'ASF. J'ai aussi négocié des heures supplémentaires avec mon employeur et un échéancier avec EDF."

**Demande :** "Je sollicite une aide de 600€ pour éviter la coupure d'électricité qui pénaliserait ma fille. Cette aide me permettra de tenir jusqu'au versement de l'ASF."

**Engagement :** "Dès que la pension sera récupérée, je pourrai rembourser une partie de cette aide pour aider d'autres familles dans ma situation."

**RÉSULTAT :**  Aide accordée de 450€ + mise en place ASF + accompagnement juridique

### FACTEURS DE RÉUSSITE :

- Mise en avant de l'intérêt de l'enfant
- Démarches juridiques déjà entreprises
- Solutions alternatives explorées
- Demande précise et justifiée
- Attitude courageuse et déterminée



### Cas Pratique 3 : Jean, 52 ans, Négociation Bancaire



#### SITUATION INITIALE

**Profil :** Jean, 52 ans, divorcé, commercial

**Problème :** Baisse d'activité due à la crise, revenus irréguliers

#### Situation bancaire :

- Client depuis 15 ans
- Découvert autorisé : 1500€ (souvent dépassé)
- Frais mensuels : 80-120€
- Revenus : 2200€ → 1600€ (baisse de 27%)

**Objectif :** Réduire les frais bancaires de 50% pendant 6 mois

#### 🎯 STRATÉGIE DE NÉGOCIATION DE JEAN

#### PRÉPARATION BANCAIRE

- Analyse de 15 ans d'historique client
- Calcul de la rentabilité pour la banque



- Recherche d'offres concurrentes
- Préparation d'un plan de redressement
- Identification des contreparties possibles

## ARGUMENTS UTILISÉS

**Valorisation de la relation :** "Madame Martin, en 15 ans de collaboration, j'ai toujours été un client loyal. J'ai domicilié tous mes revenus chez vous, souscrit mon assurance-vie et recommandé vos services."

**Analyse financière :** "Selon mes calculs, j'ai généré environ 12 000€ de revenus pour la banque ces 5 dernières années. Aujourd'hui, je traverse une période difficile mais temporaire."

p>**Proposition win-win :** "Je propose une réduction de 50% de mes frais pendant 6 mois. En contrepartie, je m'engage à domicilier mon futur prêt immobilier chez vous, soit environ 150 000€."

**Alternative crédible :** "J'ai étudié l'offre de [banque concurrente] qui propose des conditions plus avantageuses. Mais je préfère rester fidèle si nous trouvons un accord."

## NÉGOCIATION (Déroulement)

1. **Première objection :** "C'est la politique de la banque"
2. **Réponse :** "Je comprends. Existe-t-il des exceptions pour les clients fidèles ?"
3. **Deuxième objection :** "Je dois voir avec ma hiérarchie"
4. **Réponse :** "Parfait. Puis-je compter sur votre recommandation ?"
5. **Négociation :** Réduction de 30% obtenue + suppression frais courrier

**RÉSULTAT :**  Économie de 35€/mois pendant 6 mois + relation renforcée

## FACTEURS DE RÉUSSITE :

- Préparation minutieuse avec chiffres
- Valorisation de la relation long terme
- Proposition de contreparties attractives
- Alternative crédible sans menace
- Négociation respectueuse et professionnelle

## Analyse Comparative des Réussites

### FACTEURS COMMUNS DE RÉUSSITE

FACTEUR	MARC	SOPHIE	JEAN	IMPORTANCE
Préparation du dossier	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Critique

Plan d'action concret	✓	✓	✓	Critique
Attitude proactive	✓	✓	✓	Importante
Demande précise et chiffrée	✓	✓	✓	Importante
Engagement de suivi	✓	✓	✓	Importante
Valorisation de la relation	-	-	✓	Utile
Alternatives crédibles	-	-	✓	Utile

### ENSEIGNEMENTS CLÉS :

- **La préparation fait 70% du succès** - Tous ont passé du temps à préparer
- **L'action vaut mieux que les mots** - Montrer ce qu'on fait, pas seulement ce qu'on dit
- **La précision rassure** - Demandes chiffrées et objectifs datés
- **L'engagement fidélise** - Proposer un suivi crée la confiance
- **L'adaptation est clé** - Chacun a adapté son discours à son interlocuteur



## 🏆 CHAPITRE 9 : EXERCICES D'ENTRAÎNEMENT

### 🤖 Exercices de Mise en Situation

#### 🎯 EXERCICE 1 : ELEVATOR PITCH (2 minutes)

**Objectif :** Présenter votre situation en 2 minutes maximum

**Consigne :** Imaginez que vous croisez le directeur de la CAF dans un ascenseur. Vous avez 2 minutes pour le convaincre de vous recevoir.

**Structure imposée :**

1. **Accroche** (20 secondes) : Qui vous êtes + situation
2. **Problème** (40 secondes) : Votre difficulté actuelle
3. **Solution** (40 secondes) : Ce que vous avez fait
4. **Demande** (20 secondes) : Ce dont vous avez besoin
5. **Bénéfice** (20 secondes) : L'impact de l'aide

**Votre elevator pitch :**

**Critères d'évaluation :**

- Respecte le timing (2 minutes max)
- Structure claire et logique
- Informations précises et chiffrées
- Ton confiant et déterminé
- Appel à l'action clair

#### 🎯 EXERCICE 2 : GESTION D'OBJECTIONS

**Objectif :** Répondre efficacement aux objections courantes

**Instructions :** Pour chaque objection, rédigez une réponse en utilisant la méthode AIDA

**OBJECTION 1 :** "Votre situation ne me semble pas si grave"

**Votre réponse :**

A (Accuser réception) :

I (Isoler) :

D (Démontrer) :

A (Attaquer) :



**OBJECTION 2 :** "Nous avons déjà beaucoup de demandes"

**Votre réponse :**

A :

I :

D :

A :

**OBJECTION 3 :** "Vous devriez d'abord demander à votre famille"

**Votre réponse :**

A :

I :

D :

A :

 **EXERCICE 3 : STORYTELLING PERSONNEL**

**Objectif :** Raconter votre histoire de manière engageante

**Consigne :** Transformez votre situation en récit captivant en 5 étapes

### **1. SITUATION INITIALE (Le "avant")**

Décrivez votre vie avant les difficultés :

### **2. ÉLÉMENT DÉCLENCHEUR (Le "problème")**

L'événement qui a tout changé :

### **3. OBSTACLES ET DÉFIS (Les "épreuves")**

Les difficultés rencontrées :

### **4. ACTIONS ET APPRENTISSAGES (La "quête")**

Ce que vous avez fait pour vous en sortir :



40  
mieux gérer  
mon argent  
prenez le contrôle de vos finances

## 5. RÉOLUTION ESPÉRÉE (Le "après")

Votre vision de l'avenir avec l'aide :

**Votre histoire complète (3-4 minutes) :**

### Exercices d'Élocution

#### EXERCICE 4 : TRAVAIL DE LA VOIX

**Objectif :** Améliorer votre diction et votre présence vocale

#### **EXERCICE A : ARTICULATION (10 minutes/jour)**

Lisez ces phrases en exagérant l'articulation :

- "Les chaussettes de l'archiduchesse sont-elles sèches, archi-sèches ?"
- "Un chasseur sachant chasser sait chasser sans son chien"
- "Trois tortues trottaient sur trois toits très étroits"
- "Si six scies scient six cyprès, six-cent-six scies scient six-cent-six cyprès"

#### **EXERCICE B : INTONATION (5 minutes/jour)**

Lisez la même phrase avec différentes émotions :

*"Je sollicite votre aide pour surmonter cette difficulté"*

- Avec confiance
- Avec humilité
- Avec détermination
- Avec gratitude

#### **EXERCICE C : RYTHME ET PAUSES (5 minutes/jour)**

Lisez ce texte en marquant les pauses (/) :

*"Bonjour Madame Dupont / merci de me recevoir. / Je traverse actuellement / une période difficile / mais je ne baisse pas les bras. / J'ai mis en place / un plan d'action précis / et je sollicite votre aide / pour le mener à bien."*

**Votre auto-évaluation :**

Point fort :

Point à améliorer :

Exercice préféré :

## Exercices d'Enregistrement

### EXERCICE 5 : AUTO-ANALYSE VIDÉO

**Objectif :** Identifier vos points forts et axes d'amélioration

#### **PROTOCOLE :**

1. Enregistrez-vous (vidéo) en présentant votre situation (10 minutes)
2. Regardez l'enregistrement sans le son (analyse du non-verbal)
3. Écoutez l'enregistrement sans l'image (analyse de la voix)
4. Regardez avec son et image (analyse globale)

#### **GRILLE D'ANALYSE :**

CRITÈRE	NOTE /10	OBSERVATIONS	AMÉLIORATIONS
Posture	/10		
Gestuelle	/10		
Contact visuel	/10		
Débit de parole	/10		
Intonation	/10		
Clarté du message	/10		
Structure du discours	/10		
Conviction	/10		
<b>MOYENNE</b>	<b>/10</b>		

#### **PLAN D'AMÉLIORATION :**

Priorité 1 :

Priorité 2 :

Priorité 3 :

**Date du prochain enregistrement :**



# ANNEXES

## ANNEXE 1 : CHECKLIST FINALE AVANT ENTRETIEN

 CHECKLIST COMPLÈTE (À imprimer)

### 17 1 SEMAINE AVANT

- Rendez-vous confirmé (date, heure, lieu, interlocuteur)
- Tous les documents rassemblés et organisés
- Plan de redressement rédigé et chiffré
- Présentation écrite et répétée
- Objections anticipées et réponses préparées
- Tenue vestimentaire choisie et préparée
- Itinéraire vérifié et temps de trajet calculé

### 17 LA VEILLE

- Dossier physique organisé dans l'ordre de présentation
- Copies supplémentaires des documents importants
- Présentation répétée une dernière fois (timing vérifié)
- Exercices de relaxation pratiqués
- Coucher tôt pour être en forme
- Réveil programmé avec marge de sécurité

### 17 LE JOUR J - MATIN

- Petit-déjeuner pris (éviter le café excessif)
- Tenue professionnelle et soignée
- Dossier vérifié une dernière fois
- Téléphone chargé (coordonnées de l'organisme)
- Départ avec 15 minutes d'avance

### 17 30 MINUTES AVANT

- Arrivée sur les lieux (repérage)
- Passage aux toilettes (vérification tenue)
- Exercices de respiration (5 minutes)
- Révision mentale des points clés
- Visualisation positive du succès
- Présentation à l'accueil (5 minutes avant l'heure)



## **17 PENDANT L'ENTRETIEN**

- Salutation chaleureuse et professionnelle
- Écoute active et prise de notes
- Présentation structurée selon le plan préparé
- Documents présentés au bon moment
- Questions posées pour clarifier
- Engagement pris et modalités de suivi définies
- Remerciements sincères

## **17 APRÈS L'ENTRETIEN**

- Notes prises à chaud sur le déroulement
- Points positifs et axes d'amélioration identifiés
- Délai de réponse et prochaines étapes notés
- Email de remerciement envoyé dans les 24h
- Suivi programmé selon les modalités convenues



## ANNEXE 2 : MODÈLES DE DOCUMENTS

### MODÈLE DE LETTRE DE MOTIVATION

[Vos Nom et Prénom]  
[Votre adresse complète]  
[Téléphone et email]  
[Numéro d'allocataire si CAF]

[Ville], le [Date]

[Nom de l'organisme]  
[Service concerné]  
[Adresse]

**Objet :** Demande d'aide exceptionnelle - Dossier n° [si applicable]

Madame, Monsieur,

Je me permets de solliciter votre bienveillance pour une aide exceptionnelle suite à [cause de la difficulté : perte d'emploi, maladie, séparation, etc.] survenue le [date].

**Ma situation actuelle :**

[Description factuelle de votre situation : revenus, charges, famille, etc.]

**Les difficultés rencontrées :**

[Conséquences concrètes : découvert, impayés, échéances, etc.]

**Les actions déjà entreprises :**

[Liste des démarches effectuées : recherche d'emploi, formations, négociations, etc.]

**Ma demande précise :**

Je sollicite une aide de [montant] euros pour [utilisation précise]. Cette aide me permettrait de [bénéfice attendu].

**Mon engagement :**

Je m'engage à [engagements précis : suivi, remboursement, démarches, etc.].

Je reste à votre entière disposition pour tout complément d'information et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations respectueuses.

[Signature manuscrite]

[Nom et Prénom]

**Pièces jointes :**

- Justificatifs de revenus
- Justificatifs de charges



- Plan de redressement
- [Autres documents pertinents]

## MODÈLE DE PLAN DE REDRESSEMENT

### PLAN DE REDRESSEMENT FINANCIER

[Nom, Prénom] - [Date]

#### 1. SITUATION ACTUELLE

REVENUS MENSUELS	MONTANT
Salaire/ARE	[ ] €
Allocations CAF	[ ] €
Autres revenus	[ ] €
<b>TOTAL REVENUS</b>	<b>[ ] €</b>
CHARGES MENSUELLES	MONTANT
Loyer + charges	[ ] €
Énergie	[ ] €
Alimentation	[ ] €
Transport	[ ] €
Autres charges	[ ] €
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>[ ] €</b>

**RESTE À VIVRE ACTUEL** : [ ] € (Revenus - Charges)

#### 2. OBJECTIFS PAR PHASE

##### PHASE 1 (Mois 1-3) : STABILISATION

- Objectif : [Objectif précis et mesurable]
- Actions : [Actions concrètes avec dates]
- Résultat attendu : [Amélioration chiffrée]

##### PHASE 2 (Mois 4-6) : AMÉLIORATION

- Objectif : [Objectif précis et mesurable]
- Actions : [Actions concrètes avec dates]
- Résultat attendu : [Amélioration chiffrée]

##### PHASE 3 (Mois 7-12) : AUTONOMIE

- Objectif : [Objectif précis et mesurable]
- Actions : [Actions concrètes avec dates]



46  
mieux gérer  
mon argent  
prenez le contrôle de vos finances

- Résultat attendu : [Amélioration chiffrée]

### 3. INDICATEURS DE SUIVI

INDICATEUR	ACTUEL	OBJECTIF 6 MOIS	OBJECTIF 12 MOIS
Revenus mensuels	[_] €	[_] €	[_] €
Reste à vivre	[_] €	[_] €	[_] €
Épargne mensuelle	[_] €	[_] €	[_] €

### 4. ENGAGEMENTS

- Suivi mensuel avec [organisme/conseiller]
- Transmission des justificatifs demandés
- Respect du plan d'action établi
- Information immédiate en cas de changement de situation

Fait à [Ville], le [Date]

Signature :

### ANNEXE 3 : CONTACTS UTILES

#### ORGANISMES D'AIDE SOCIALE

##### CAF (Caisse d'Allocations Familiales)

- **Téléphone** : 32 30 (0,12€/min)
- **Site web** : [www.caf.fr](http://www.caf.fr)
- **Services** : Aides au logement, familiales, RSA, prime d'activité
- **Votre CAF locale** :

##### CCAS (Centre Communal d'Action Sociale)

- **Téléphone** : [Numéro de votre mairie]
- **Services** : Aides d'urgence, accompagnement social
- **Votre CCAS** :

##### Conseil Départemental

- **Services** : FSL, aide sociale, insertion
- **Votre département** :

##### Pôle Emploi

- **Téléphone** : 39 49 (service gratuit + prix appel)
- **Site web** : [www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr)

- **Services** : ARE, formations, aide à la mobilité
- **Votre agence** :

### ORGANISMES FINANCIERS

#### **Banque de France**

- **Téléphone** : 34 14 (0,06€/min)
- **Services** : Surendettement, droit au compte, médiation
- **Site web** : [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)

#### **Votre banque principale**

- **Banque** :
- **Agence** :
- **Conseiller** :
- **Téléphone** :

#### **Médiateur bancaire**

- **En cas de litige** : Chaque banque a son médiateur
- **Gratuit et confidentiel**
- **Coordonnées** : Sur le site de votre banque

### ASSOCIATIONS D'AIDE

#### **Secours Catholique**

- **Téléphone** : 01 45 49 73 00
- **Services** : Aide alimentaire, vestimentaire, accompagnement
- **Site web** : [www.secours-catholique.org](http://www.secours-catholique.org)

#### **Secours Populaire**

- **Téléphone** : 01 44 78 21 00
- **Services** : Aide d'urgence, vacances, insertion
- **Site web** : [www.secourspopulaire.fr](http://www.secourspopulaire.fr)

#### **Croix-Rouge**

- **Téléphone** : 01 44 43 11 00
- **Services** : Aide alimentaire, vestimentaire, logement
- **Site web** : [www.croix-rouge.fr](http://www.croix-rouge.fr)

#### **Associations locales**



- **Association 1 :**
- **Association 2 :**
- **Association 3 :**



49  
mieux gérer  
mon argent  
prenez le contrôle de vos finances

# CONCLUSION

## VOTRE SUCCÈS EST À PORTÉE DE MAIN

Vous avez maintenant entre les mains tous les outils nécessaires pour réussir vos entretiens et négociations. La différence entre ceux qui obtiennent de l'aide et les autres ne réside pas dans la chance, mais dans la préparation, la méthode et la persévérance.

"Le succès, c'est 10% d'inspiration et 90% de transpiration" - Thomas Edison

## VOS CLÉS DU SUCCÈS

### 1. LA PRÉPARATION EST VOTRE MEILLEURE ALLIÉE

Chaque minute passée à préparer votre entretien vous rapproche du succès. Un dossier complet, une présentation structurée et des arguments solides valent mieux que toutes les improvisations.

### 2. L'AUTHENTICITÉ CRÉE LA CONFIANCE

Soyez vous-même, racontez votre vraie histoire. Les interlocuteurs savent reconnaître la sincérité et sont plus enclins à aider quelqu'un d'authentique qu'un personnage de façade.

### 3. LA PROACTIVITÉ IMPRESSIONNE

Montrez que vous ne subissez pas passivement votre situation. Chaque action entreprise, chaque démarche effectuée démontre votre volonté de vous en sortir.

### 4. LA PERSÉVÉRANCE PAIE TOUJOURS

Un premier refus n'est pas un échec définitif. Analysez, améliorez, recommencez. Beaucoup d'aides sont accordées au deuxième ou troisième essai.

### 5. L'ENGAGEMENT RASSURE

Proposez un suivi, des contreparties, des engagements mesurables. Cela transforme une "aide" en "investissement" dans votre réussite.

## VOTRE PLAN D'ACTION IMMÉDIAT

### CETTE SEMAINE :

- Relire ce guide et surligner les points clés pour votre situation
- Rassembler tous vos documents et les organiser
- Rédiger votre plan de redressement personnalisé
- Identifier vos 3 arguments les plus forts



50  
mieux gérer  
mon argent  
prenez le contrôle de vos finances

## LA SEMAINE PROCHAINE :

- Prendre rendez-vous avec l'organisme concerné
- Rédiger et répéter votre présentation
- Faire les exercices d'entraînement du chapitre 9
- Préparer vos réponses aux objections probables

## AVANT L'ENTRETIEN :

- Utiliser la checklist finale (Annexe 1)
- Pratiquer les exercices de relaxation
- Visualiser votre succès
- Arriver confiant(e) et préparé(e)

## 👉 MESSAGE PERSONNEL

Demander de l'aide n'est pas un signe de faiblesse, c'est un acte de courage et d'intelligence. Vous avez pris la décision de ne pas subir votre situation mais de la changer. C'est déjà un premier pas vers la réussite.

Ce guide vous donne les outils, mais c'est votre détermination qui fera la différence. Chaque personne qui a réussi à obtenir de l'aide et à s'en sortir était dans votre situation un jour. La seule différence ? Elle a osé demander et s'est donnée les moyens de convaincre.

**Vous avez tout ce qu'il faut pour réussir. Maintenant, passez à l'action !**

"La meilleure façon de prédire l'avenir, c'est de le créer." - Peter Drucker

🌟 BONNE CHANCE ! 🌟

Votre succès commence maintenant.



51  
mieux gérer  
mon argent  
prenez le contrôle de vos finances