



# Réponse - Bonnes pratiques

**Nous voulons nous assurer qu'en tant qu'église, vous vous sentiez équipé pour engager vos conversations avec les internautes. Au sein de CV Outreach, notre travail consiste à vous fournir, tout ce qui est notre pouvoir, pour vous aider à présenter au mieux le Royaume de Dieu au monde. Et à ce titre, nous avons dressé un petit guide de bonnes pratiques pour engager une conversation avec des personnes qui ont besoin d'aide en ligne.**

## **1. Répondre rapidement**

Lorsqu'une personne visite une église un dimanche et donne ses coordonnées pour être contactée, il y aura 87 % de chances qu'elle ne revienne pas, si vous la contactez le vendredi plutôt que le lundi. Si l'on suit la même logique, on peut dire que ces internautes perdront tout intérêt s'ils ne reçoivent pas de réponse en temps voulu.

Même si vous n'avez pas le temps d'envoyer une réponse complète, il est facile d'écrire un courriel rapide pour leur dire que vous allez leur répondre un peu plus tard mais que vous ne les oubliez pas. Cela aura un meilleur impact que de les laisser attendre sans réponse.

## **2. Terminer avec des questions ouvertes**

Poser des questions fermées, qui appellent un "oui" ou "non", ne vous mènera pas très loin. C'est même plutôt une tactique pour terminer une conversation.

À l'inverse, donnez à l'internaute la possibilité de continuer à vous parler, en terminant chacun de vos messages par une question ouverte. Cela peut être aussi simple que "Qu'en pensez-vous ?" ou "Pourquoi vous demandez-vous si ... ?". Il est impossible de répondre à ce genre de questions par un simple oui ou non et en plus, cela montre que vous vous intéressez à la personne ! Alors n'hésitez pas à creuser pour aller plus loin ! Aussi, les questions ouvertes aident souvent à mettre en lumière des problèmes plus profonds qu'on ne voit pas au premier abord.

### **3. Relancer les conversations**

Il est assez fréquent que la personne à qui vous écrivez, ne vous réponde pas dès le premier email. C'est pour cela que nous vous encourageons à la relancer quelques jours plus tard. Vous verrez qu'elle vous répondra beaucoup plus après la 1ère ou 2ème relance.

Même si ça peut vous sembler gênant, rappelez-vous que c'est elle qui vous a écrit en premier. Elle espère donc une réponse à son message. Il vous suffira peut-être de quelques essais, mais elle se rendra vite compte que vous cherchez réellement à avoir une conversation avec elle.

### **4. Adapter sa réponse à la situation**

Ne vous contentez pas de les inviter tout de suite dans votre église. Du moins, pas dans votre première réponse. De nombreuses personnes qui visitent nos pages d'accueil ont tendance à être déconnectées de l'église. Se déplacer dans une église peut être assez étranger, voire intimidant. L'objectif de vos premiers échanges est plutôt d'établir un lien de confiance entre vous et la personne qui se trouve de l'autre côté de l'écran.

Concentrez-vous sur le problème que la personne vous a évoqué et adaptez votre ton à son message d'origine. Ne banalisez pas la situation, n'y accordez pas non plus une importance trop démesurée. Et si la conversation évoluait jusqu'à pouvoir envisager une rencontre physique, suggérez plutôt un lieu neutre, comme un café par exemple.

### **5. Prier**

Ce ne sont là que des suggestions sur la manière dont vous pouvez répondre. Mais ce que nous voyons fonctionner à coup sûr, c'est de prier pour la personne dans votre réponse. Nous savons que si nous continuons à demander à Dieu de vous mettre en relation avec les bonnes personnes, au travers de CV Outreach, Il se montrera fidèle. De la même manière, si vous demeurez fidèle dans vos réponses, nous pensons que nos efforts en commun porteront du fruit.

