

Face à une critique justifiée

- **Situation** : vous n 'avez pas toujours raison ! Quand vous ferez l 'objet d 'une critique justifiée, éviter de s 'empêtrer dans de vaines discussions pour passer à un dialogue plus constructif sur le présent

- **Principes** :
 - rester calme et courtois
 - dire que vous comprenez la remarque et ce que peut ressentir votre interlocuteur
 - reconnaître la critique justifiée sans tergiverser mais aussi sans vous justifier
 - répondre en confirmant ce que votre interlocuteur vous a dit : « oui, c 'est vrai »
 - demander que l 'on vous excuse

- **Observations** :
 - une critique justifiée peut vous concerner vous ou tout ce qui touche votre entreprise

- **Conclusion** :
 - reconnaître rapidement la critique justifiée permet de couper court pour que l 'autre ne trouve pas matière à prolonger sa critique. Enchaîner sur une proposition pour corriger l 'erreur

Face à une critique injustifiée

- **Situation** : beaucoup de critiques dont vous ferez l'objet sont injustifiées, par leur excès même ou par leur cause. Vous ne devez pas les accepter sur le fond mais vous ne pouvez pas empêcher que votre interlocuteur s'exprime

- **Principes** :
 - toute opinion est par nature contestable mais votre interlocuteur a le droit d'émettre une critique sous forme d'opinion ou de jugement sur votre personne, mais vous n'êtes pas tenu d'être d'accord sur le fond
 - répondre sans agresser et sans se soumettre
 - reconnaître à votre interlocuteur uniquement ce droit d'avoir une telle opinion, ce qui ne vous engage pas à la partager
 - utiliser la technique de l'édredon qui consiste à répondre avec le moins de mots possible pour ne pas donner prise aux rebondissements éventuels de votre interlocuteur
 - les phrases clés : « c'est une opinion », « c'est un point de vue », « c'est possible »...
 - rester calme et courtois

- **Observations** :
 - ne pas se sentir personnellement attaqué

- **Conclusion** :
 - Quand on vous juge : « vous êtes... » : « c'est un jugement »
 - quand on émet devant vous un sentiment personnel : «ça m'énerve » : « je comprends, c'est un sentiment »
 - quand on vous fait le coupe de la logique « c'est pourtant logique » : « c'est une logique »

Tenir tête à quelqu'un qui conteste avec insistance et vous demande des comptes

- **Situation** : cas extrême d'insistance à votre égard. Propos très critiques

- **Principes** :
 - utiliser la technique de l'édredon, répondre avec le moins de mots possible pour ne pas donner prise. Cela permet d'étouffer progressivement l'énergie de votre interlocuteur et de faire cesser son agitation
 - ne pas hésiter à se répéter et à le faire savoir à son interlocuteur.
 - rester calme et courtois

- **Observations** :
 - D'autres clients attendent

- **Conclusion** :
 - distinguer en permanence la critique justifiée et celle injustifiée
 - traiter les critiques comme vu précédemment : faire court pour ne pas donner prise

Face aux menaces

- **Situation** : stade ultime de l'incident, la menace et en particulier la menace de la violence, doit être gérée avec fermeté. Car dans les rapports de force, montrer sa faiblesse c'est inciter l'autre à en rajouter. Mais il ne faut pas non plus le provoquer !

- **Principes** :
 - répondre par une question très courte à partir du QQQCCP
 - ne pas fermer sa gestuelle ou se mettre en recul, cela montre que vous avez peur

- **Observations** :
 - rester calme et savoir se taire si la situation l'exige
 - pas d'insolence ou de défi

- **Conclusion** :
 - faire clarifier une menace : si vous faites mine de ne pas entendre ou si vous ne relevez pas la menace, votre interlocuteur peut se sentir plus fort et risque de devenir plus violent
 - poser une question ouverte : montrer à l'autre que vous n'avez pas peur et qu'en même temps vous voulez garder le contact
 - signaler
 - procédure d'urgence si trop grave

Face au colérique

- **Situation** : certains clients au sang chaud risquent de se mettre en colère à la moindre contrariété. Faire face en essayant de l'apaiser

- **Principes** :
 - garder son calme et rester courtois
 - laisser dans un premier temps s'évacuer le trop plein d'énergie de votre interlocuteur
 - laisser le parler sans intervenir
 - se contenter de faire une écoute active, de lui montrer que vous êtes concerné par son problème par « je comprends, oui »
 - quand vous parlez, baisser le volume de la voix par rapport à votre interlocuteur
 - ne pas hésiter à s'impliquer « je suis désolé pour vous... »

- **Observations** :
 - penser à la spirale du conflit et à ses conséquences

- **Conclusion** :
 - face à la colère, s'économiser et chercher plutôt à faire parler l'autre pour que ses tensions se libèrent

Savoir dire non

- **Situation** : opposer un refus à une demande d'un client. Rappel : il n'est jamais agréable de se voir refuser ce que l'on espère.
- **Principes** :
 - quand vous devez refuser, le faire d'entrée de jeu pour que votre refus apparaisse d'autant plus légitime
 - ne pas entretenir de fausse espérance en différant votre refus
 - pour que votre interlocuteur ne se braque pas, faire suivre le refus d'une porte de sortie : »je vous propose de... », « que puis-je faire d'autre pour vous... »
- **Observations** :
 - attention de ne pas entrer dans des explications longues et « fumeuses » et se centrer rapidement sur une solution de rechange
 - savoir dire à son interlocuteur que vous vous répétez : « je répète que vous ne pouvez pas... »
- **Conclusion** :
 - Dire non, c'est comme annoncer une mauvaise nouvelle : d'entrée de jeu et porte de sortie
 - ne pas hésiter à dire : « j'ai des consignes », « ce sont les instructions »...
 - si votre interlocuteur la joue « affectif », répondre également sur le mode affectif : « vous-même, soyez gentil de .. »

Faire patienter un individu

- **Situation** : faire patienter quelqu'un qui n'est pas toujours patient
- **Principes** :
 - pour rassurer votre interlocuteur, tout en le préparant à attendre quelques moments, lui annoncer en même temps :
 - ce qui arrive
 - que vous vous occupez personnellement de son problème
 - le temps d'attente et si l'attente est longue proposer à la personne de la prévenir ou de la rappeler
- **Observations** :
 - appel au bon vouloir : » si vous voulez bien » plutôt que l'impératif « attendez »
- **Conclusion** :
 - ne pas oublier de prévenir, et si face à face, contact visuel.

Demander un changement de comportement

■ **Situation** : un client refuse d 'obtempérer, ou gêne le bon fonctionnement de votre activité

■ **Principes** :

- expliquer les conséquences de la situation
- passer à la demande de changement proprement dite
- éviter l 'impératif ou les mots agressifs
- s 'impliquer : « je vous demande... »
- montrer d 'avance votre reconnaissance : « je vous remercie d 'avance », « ce serait sympa de ... »

■ **Observations** :

- à 4 commence l 'infini

■ **Conclusion** :

- principes applicables à : ne pas fumer, etc...
- ne pas hésiter à être ferme : « une dernière fois », « une nouvelle fois »...
- rester calme et déterminé, mais rester dans le cadre de sa mission

Expliquer que l'on a pas une information et savoir orienter

- **Situation** : un client s'adresse à vous en pensant que vous pouvez le renseigner sur le réseau (horaires, desserte...) alors que vous ne possédez pas l'information
- **Principes** :
 - savoir dire d'entrée de jeu que vous ne possédez pas l'information demandée
 - réorienter votre interlocuteur en utilisant l'adverbe « directement », « plutôt »...
- **Observations** :
 - poser éventuellement des questions pour faire préciser
 - s'impliquer personnellement : « désolé »
 - dire « merci » : c'est un verrouillage positif, qui fait comprendre à votre interlocuteur que vous avez autre chose à faire
- **Conclusion** :
 - dans toute situation où vous devez dire que vous ne savez pas ou dire non, vous avez intérêt à le dire d'entrée de jeu et proposer rapidement ensuite une solution possible