

## Typologie des clients

---

### 1- Le client bavard

Son profil :

Il peut être sympathique, mais c'est un vrai moulin à parole. Il se perd dans ses explications, vous pose questions sur questions, sans même attendre vos réponses et en plus, passe d'un sujet à l'autre sans vous laisser le temps d'y réfléchir. Si vous n'avez rien de particulier à faire, cela peut passer, mais comme vous êtes en plein travail, alors là !...

Votre attitude :

Profitez d'un court silence de sa part pour **prendre la parole** ou bien interrompez-le **avec courtoisie**. **Ramenez la personne au sujet de la conversation** ("oui, mais pour en revenir à..."). Enfin, mettez poliment un terme à la conversation en le remerciant et en prenant congé.

### 2- Le client inquiet

Son profil :

C'est celui qui a un problème, qui a perdu quelque chose, à qui il est arrivé un événement important. Il est angoissé, nerveux, n'écoute plus et peut s'emporter si on ne résout pas sa difficulté.

Votre attitude :

Montrez-vous **compréhensif** et dévoué, faites preuve d'**empathie**. Il vous faut absolument **le rassurer**. Pour ce faire, **soyez calme mais efficace** ; demandez qu'il vous explique la situation, reformulez-lui votre réponse de différentes façons s'il ne semble pas comprendre. Si vous ne pouvez pas répondre directement à sa demande, expliquez lui précisément la démarche à suivre. Il vous a choisi pour être son sauveur, alors il vous faut le sauver.

S'il ne peut vous présenter sa carte d'abonnement ou son ticket, il vous faudra appliquer la règle, en expliquant la situation et en le prévenant que s'il retrouvait son ticket, il pourrait se le faire rembourser. Enfin, vous le quittez en le saluant.

### 3- Le client critique

Son profil :

Il peut être dédaigneux, orgueilleux, sûr de lui, prétentieux, prêt à démolir votre Entreprise, votre Service ou votre Travail. En règle générale, ce n'est pas contre votre personne qu'il dirige la critique mais plutôt contre la fonction que vous occupez ou la façon dont le travail est accompli.

Votre attitude :

Tout d'abord, restez impassible, **écoutez-le attentivement** et surtout **restez le plus neutre possible**; ne l'encouragez pas à persister dans sa critique. **Ne cherchez pas à vous justifier**, c'est précisément ce qu'il attend, mais ne retournez pas non plus ses critiques contre lui. Enfin, si ses critiques persistent, dites lui que vous en avez pris bonne note et prévenez-le poliment que vous n'êtes pas décisionnaire, enfin chercher à mettre un terme à la conversation. En cas de perte de ticket, vous devrez appliquer la règle tout en lui donnant les moyens de s'en référer à votre hiérarchie ou d'être remboursé. Enfin vous le quittez en le saluant.

### 4- Le client éprouvant des difficultés d'expression

Son profil :

C'est peut-être simplement quelqu'un qui rencontre des difficultés pour s'exprimer oralement, mais c'est peut-être aussi une personne qui maîtrise mal notre langue. Dans les deux cas, il peut s'irriter d'avoir à répéter plusieurs fois la même idée car cela met en relief sa difficulté ou sa différence.

Votre attitude :

Surtout, **ne l'interrompez pas** et **écoutez-le attentivement**. Posez-lui ensuite des questions pour préciser sa demande, puis résumez ce qu'il vous a dit afin d'être certain d'avoir tout compris. Enfin, répondez à son problème. Faites preuve de patience et encouragez-le.

# MANAGER FORMATION

## 5- Le client en colère

### Son profil :

Le Client en colère est quelqu'un qui est sous tension, irrité et irritable, qui ne parvient pas à canaliser son agressivité autrement qu'en s'emportant, Il ne se maîtrise plus et peut à la limite devenir dangereux, Mais attention, sa colère peut aussi être légitime.

### Votre attitude :

La première des règles à observer est de **rester calme** et de maîtriser ses émotions : **aucune réactivité**. En ne répondant pas du tac au tac à votre interlocuteur, vous éviterez la confrontation, En **écoutant attentivement** votre interlocuteur, d'abord vous le libérerez de ses tensions en le laissant s'exprimer mais surtout vous vous donnerez les moyens de comprendre la situation afin de pouvoir **résoudre son problème**. Evitez de donner un conseil si vous n'avez pas complètement saisi la situation.

*Exemple : Un client vous fait remarquer que le composteur ne marche pas.*

*Evitez : Accueil : "Monsieur, vous avez placé le ticket du mauvais côté."*

*Client (après s'être exécuté) : "non, ce n'est pas cela, CA NE MARCHE PAS"*

*Accueil : "Montrez moi votre ticket"*

*Client : "Ah, ce n'est pas le jaune"*

*Préférez : Accueil : "Puis-je voir votre ticket ?"(afin d'obtenir l'information)*

*Client...*

*Accueil : "c'est normal, c'est le ticket jaune qu'il faut utiliser"*

*Enfin, s'il est dans son droit, lui présenter des excuses représente le premier pas pour mettre un terme à sa colère (voir guide d'entretien face à une réclamation justifiée dans votre fiche méthode).*

## 6- Le client handicapé

### Son profil :

C'est avant tout une personne comme une autre, ou plutôt elle voudrait être considérée comme telle, Le plus insupportable pour cette personne c'est le regard de l'autre, qu'elle a tendance à considérer comme fuyant ou empreint de pitié à son égard. Elle sait qu'elle est différente, elle ne souhaite pas qu'on le lui rappelle.

### Votre attitude :

Votre comportement doit être **le plus naturel possible**, ne dégageant ni gêne ni surprise encore moins de pitié, Bien sûr vous pouvez offrir votre aide, mais sans insister. En fait, adaptez-vous à la situation et si celle-ci exige (la situation) que vous agissiez, alors agissez, mais si vous pensez que vous ne devez pas intervenir, alors ne faites rien.

## 7- Le client resquilleur

### Son profil :

Il peut soit, être d'un tempérament joueur, c'est quelqu'un qui aime le risque et la confrontation. Il cherchera, par tous les moyens, à passer ou à frauder s'il s'aperçoit que vous manquez de vigilance ou que vous n'êtes pas décidé à l'en empêcher, Au contraire, il peut pour des raisons économiques...

### Votre attitude :

Pour le premier profil, deux conditions sont nécessaires :

- une **vigilance permanente**, qui vous permettra de repérer l'éventuel "candidat à la resquille",
- le fait de **s'être préparé mentalement** à faire respecter les consignes.

Maintenant, vous pouvez intervenir. Soyez **toujours respectueux** de votre interlocuteur, faites preuve de **tact** et de **diplomatie** et évitez les familiarités.  
**Rappelez toujours "la règle"** à observer ou à respecter en étant ferme sans être intransigeant