

Les 4 masques de la relation de service

La rencontre professionnelle	Le naturel
Le désengagement	L'évitement

L'évitement :

c'est passer à côté, contourner, fuir, ne pas y aller, se cacher, s'écarter, détourner le regard, bref ne pas entrer réellement en contact, d'aucune façon.

Tendance à s'abriter derrière différents prétextes de façon à se désengager d'une posture de service professionnelle, tient du refus de contact pour éviter d'avoir à gérer.

Le désengagement :

suppose qu'il y a eu contact et sans doute, un début de prise en charge.

Soit qu'il y a abandon pur et simple sans passage de relais.

Soit qu'il y a transfert de la réalisation vers un « autre ». Ce peut-être, également, le désengagement non seulement vis-à-vis du client mais également vis-à-vis de l'entreprise « je ne fais pas ce pour quoi je suis payé ». Ça peut-être reporter, la responsabilité, la faute, sur d'autres...

Le naturel :

état de spontanéité qui reflète notre personnalité: c'est ce qu'on est spontanément, résultat de notre « sac à dos », qu'on a rempli de toutes nos expériences (familiales, sociales...). C'est l'expression dominante de ce qu'on est et qui va conduire à nos réactions spontanées : sympa, bourru, anxieux, nerveux, jovial, coléreux, apathique, maternelle, intolérant...

Exemple : Je suis quelqu'un de souriant et j'aime plaisanter. Dans certaines circonstances le client va y trouver son compte, si il est dans le plaisir du voyage, notamment. Parfois, cette attitude ne sera pas en rapport avec l'attente du client qui sera dans un autre état d'esprit et là, il pourrait trouver quelqu'un de souriant, agaçant.

La rencontre professionnelle :

aspiration à se trouver dans une posture professionnelle de service, attitude intérieure qui permet d'accueillir l'autre. C'est un contrat équilibré entre les besoins du client et la réponse professionnelle apportée. C'est savoir composer un personnage professionnel et prendre du recul. C'est utiliser les différents savoirs professionnels. C'est ne pas laisser le naturel prendre le dessus, sauf à ce qu'il apporte du positif (on a le droit d'avoir des talents)

Être dans la rencontre professionnelle c'est savoir aller vers le client, être dans la recherche de son besoin, lui apporter une solution, savoir expliquer et conseiller pour permettre l'autonomie du prochain voyage. C'est être dans un contrôle permanent de la relation à l'autre. Ça veut dire s'entraîner beaucoup, répéter pour qu'à un moment certains actes de la relation client demandent