

Les comportements de base face à un message négatif

1. Ne pas être réactif d'emblée.

S'abstenir de juger, de démentir, de critiquer ou de réfuter systématiquement son interlocuteur. L'objectif est d'apaiser la relation pour éviter le conflit et la dépense d'énergie.

2. Avoir une attitude compréhensive.

- ◆ Prendre en considération les difficultés de l'autre et ses raisons d'être stressé ou désagréable.
- ◆ Se concentrer sur ce qui est dit.
- ◆ Essayer de saisir où l'interlocuteur veut en venir, se centrer sur le besoin qui est mal exprimé.

3. Soigner le processus relationnel

- ◆ Créer un bon contact.
- ◆ Ecouter : pour calmer et comprendre.
- ◆ Questionner : pour préciser son information.
- ◆ Reformuler : pour vérifier sa compréhension et rassurer l'autre.
- ◆ Donner une information fiable.

4. Ecouter.

- ◆ C'est être disponible, laisser l'autre s'exprimer.
- ◆ C'est être centré sur l'autre, éviter de réagir immédiatement, être attentif aux faits, opinions et sentiments.
- ◆ C'est s'interroger.

Chercher à avoir tort/raison →	Chercher à être efficace
Être sur des positions →	Se centrer sur un objectif commun

5. Fait – opinion – sentiment

Fait : Élément observable tangible. Il peut être affectif ou rationnel : « *le ticket coûte 1,5 €* ».

Opinion : J'exprime un jugement, un avis sur un sujet : un élément discutable. « *Ne parlez pas aussi fort* ».

Sentiment : J'exprime ce que je ressens personnellement.

Le traitement des réclamations

1- Comprendre le problème et rechercher des solutions : QQCOQP

Quoi ? Quel est le problème

Qui ? Qui est concerné

Combien ? Combien de personnes

Où ? Où cela s'est-il passé

Quand ? Quand cela s'est-il passé

Pourquoi ? Pour quelle raison cela s'est-il passé

2- Faire face à une critique justifiée :

- Écouter en pratiquant l'empathie.
- Accueillir la critique par un « oui ».
- Reconnaître les faits : reformuler et préciser.
- Donner une explication.
- Formuler des excuses.
- Proposer une ou deux solutions pour que le client se sente libre de choisir.
- Conclure positivement : "bon voyage", "à votre service".

3- Faire face à une critique injustifiée :

La technique de l'édredon :

L'objectif est de désamorcer l'agression en répondant par exemple « c'est possible » puis en se centrant sur la demande de l'interlocuteur.

Exemple :

- *On s'y perd dans cet aéroport.*
- *C'est possible. Quelle direction cherchez-vous exactement ?*
- *Je cherche ...*
- *En effet, vous vous êtes trompés. Vous allez devoir retourner ...*
Sachez, pour la prochaine fois, que le panneau « X » est à ...



RELATION COMMERCIALE

« Transport des personnes en situation de handicap »

Fiche méthode

Accueil des Personnes en situation de handicap

UN ACCUEIL SPECIFIQUE : Prendre compte la spécificité Etre attentif Faciliter le soutien		UNE PRESTATION CLASSIQUE avec empathie mais sans compassion un client particulier
--	---	--

*Etre en situation de handicap ne signifie être incapable...
je suis capable autrement*

La Loi du Handicap du 11/02/2005 renforcée 2024

Cette loi affirme des droits fondamentaux en terme d'emploi, de scolarité, d'accessibilité et d'accès à de nouvelles prestations sociales. Mais, son ambition va au-delà : la loi du handicap veut avant tout promouvoir un changement de comportement, un changement de regard de la société pour une intégration pleine et entière des personnes handicapées. Elle demande à chacun d'entre nous.

d'être vigilant pour que les personnes handicapées trouvent leur place dans une société juste et solidaire.

L'adoption de la loi concrétise :

- L'accessibilité généralisée pour tous les domaines de la vie sociale (éducation, cadre bâti, emploi, transports,...)
- Le droit à compensation des conséquences du handicap.
- La participation et la proximité, mis en œuvre par la création des maisons départementales des personnes handicapées.

La définition légale du handicap

L'article 2 stipule que « constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou trouble de santé invalidant ».

Le premier contact

• L'état d'esprit :

- Observer et repérer discrètement la nature du handicap. Etre attentif à ne pas « inférer » : Elle ne parle pas donc elle est sourde, dire bonjour et vérifier la réponse. Avoir le sens du service (sourire,...)
- Être disponible, ouvert, positif et constructif
- Pratiquer courtoisie et politesse
- Dans la relation, se centrer sur la personne ; dans l'action prendre en compte du handicap.

• Le non verbal :

- la posture
- le sourire et le regard
- la tenue vestimentaire, le vouvoiement : : même respect que pour tout client

• Le verbal :

- les mots d'usage ; (bonjour, au revoir, bonne journée)
- prendre en charge le handicap, ne pas le nier, vérifier :
 - la sécurité,
 - le confort,
 - l'absence de douleur dans le transport.
- Permettre l'anticipation, la confiance : dire ce que l'on va faire- le faire et dire quand c'est fait.
- la voix (ton + débit)
- les mots à éviter : le tutoiement, les termes qui dénotent une infantilisation.

• Être proactif :

- savoir devancer le besoin du client = proposer son soutien

Informez, renseignez Orientez le client

1. Répondre à la demande dès que possible.
2. Etre attentif : montrer que l'on écoute.
3. Partir des connaissances de votre interlocuteur : questionner.
4. Donner les informations une à une.
5. Eviter de donner les détails inutiles pour faciliter la mémorisation.
6. Si possible utiliser l'information écrite et orale.
7. Orienter vers l'accueil, si nécessaire.
8. S'assurer que son interlocuteur a bien compris.
9. Allier référent fixe (Mairie) et référent relatif (droite, gauche).

Mieux communiquer : 6 étapes

La personne est en situation de vulnérabilité et de peur. Il est important d'en tenir compte dans votre communication quotidienne. Par exemple, pour la phase d'accueil :

- Prise de contact visuel et sourire, associés au "Bonjour" et prénom ou "Madame" et le nom.
- Se présenter.
- Présenter ce que vous allez faire : J'actionne ...
- Le faire.
- Dire quand cela est terminé en associant un mot positif. ("Voilà vous êtes installé", "c'est bon".)
- Partir en créant un lien ou en obtenant un oui ou un acquiescement : "on est parti ..."

La relation au client

1- L'influence du comportement

- ◆ Mon comportement influence celui des autres.
- ◆ La manière dont je dis les choses est aussi importante que ce que je dis.
- ◆ Par mon comportement, je peux désamorcer l'agressivité de l'autre, ou la renforcer. *"Le comportement nourrit le comportement"*

2- Le choix de ma réaction

**Face à un client en colère,
une agression,
je suis maître**



**D'attraper sa colère et
de l'agresser en retour**

**d'ignorer
l'agression**

Pour cela, je reste vigilant à ce qui peut développer une réaction agressive de ma part :

- ☒ Etat d'esprit du moment (humeur, ...)
- ☒ Mes a priori (âge, nationalité, religion, niveau, social,...)
- ☒ Mon niveau de stress.
- ☒ Les événements pénibles vécus (retard, réprimande du supérieur, scène familiale,...)