

## QUE FAIRE AVEC DES FORAINS ?

Ces éléments sont fournis pour inspiration avant de travailler sur vos propres situations.  
Notez à la lecture, ce qui peut vous inspirer et ce qui vous semble moins adapté.

**Durant la rencontre client, de nombreuses techniques de communication sont de véritables leviers pour prévenir le risque d'incivilité, d'agression et de violence et obtenir des résultats.**

*Des rencontres avec ENEDIS et des élus locaux en charge des forains nous ont permis d'observer des pratiques efficaces que nous vous proposons de partager :*

### 1. PRÉPARATION (prévention primaire)

#### ⇒ Connaître les forains

Ce sont la plupart du temps **des chefs d'entreprises**, ils investissent dans des manèges, des stands de foire qui coutent très chers et cherchent à fidéliser une clientèle. Vous vous adressez à des professionnels qui ont besoin de travailler.

Les forains entre eux sont des confrères, mais aussi des concurrents. Or, pour conserver les meilleurs « emplacements » dans une foire, il faut qu'ils se battent et apparaissent « forts » en ne montrant pas de faiblesse. Ainsi, en groupe, un forain cherchera toujours à ne pas perdre la face. Aussi, on privilégiera un contact discret et isolé avec chaque forain pour poser une difficulté.

#### ⇒ Connaître les enjeux des forains en lien avec les assurances.

- Le service des impôts français a mis en place le dispositif suivant pour les forains. Afin de pouvoir évaluer leur C.A. et calculer une base d'imposition, les impôts se réfèrent à leur consommation d'électricité.

Ainsi, chaque fois qu'un raccordement n'est pas contractualisé, c'est une perspective d'économie pour les forains !

- Quelles sont les principales fraudes et enjeux avec Allianz ?

#### ⇒ Connaître le fonctionnement des groupes : appartient au groupe/ n'appartient pas au groupe

Une fête foraine ou une foire se vit comme une famille, comme un groupe ; toutes les personnes extérieures peuvent être identifiées comme des étrangers. Il est donc important, dans votre présentation, de dire à la fois :

- Ce que vous faites, votre rôle et votre légitimité (vous venez pour comprendre une situation en vue d'indemniser).
- Mais surtout de faire connaître votre lien avec un des membres du groupe. Ainsi, en phase préparatoire, dans la mesure du possible, il est important de connaître :

- Le nom de l' élu qui est en contact avec les forains ou un de ses représentants.
- Le nom du représentant des forains qui est en contact avec cet élu.

Exemple :

- « Bonjour, Xavier DUPOND, des assurances Allianz ».
- « Vous êtes bien..., c'est bien vous qui êtes en lien avec Mr... (donner le nom de l' élu) ? »
- « Je me présente à vous, je suis Xavier DUPOND d'ALLIANZ, l'assureur de Mr XXX. Je vais passer pour le rencontrer à propos de son indemnisation concernant...
- « S'il y a quoi que ce soit (ne pas dire souci, difficulté) je me permettrai de venir vous voir »

Il s'agit de créer un lien entre vous et le leader informel ou formel. Cette personne est généralement un facilitateur dans vos relations avec chaque forain.

#### ⇒ Préparer son dossier, les questions à poser, ses points de repli (à étudier au bureau avant réponse), se préparer mentalement et prévenir un collègue en convenant éventuellement d'un code de rappel ou demander à être accompagné de l' élu en charge des forains

#### ⇒ Conduire et se garer calmement, toujours dans le sens d'un départ facilité

#### ⇒ Avoir un tour de regard sur votre environnement (typologie des interlocuteurs en présence, lieu d'intervention, zones de sortie possibles ...)

## 2. PREVENTION SECONDAIRE

### 2.1 L'ÉTAT D'ESPRIT : chercher à établir le lien, à vous faire reconnaître pour rencontrer votre interlocuteur

- ⇒ **Être dans une posture juste et de confiance** : analyse factuelle de la situation, de la demande et démarche de résolution, en indiquant que vous avez pris contact avec le représentant, Mr. YYYY, des forains

### 2.2 LA RENCONTRE

- ⇒ **La présentation**
- ⇒ **L'analyse de la situation et des faits en vue d'instruire le dossier**

	Constat des éléments OK	Constat des éléments pour instruction absents ou pas Ok
Contrat d'assurance OK	- OK instruction et proposition d'indemnisation	- Formuler les demandes pour pouvoir instruire
Contrat d'assurance PAS OK	- OK instruction et préparation à avoir une indemnisation minorée	- Formuler les demandes pour pouvoir instruire - Faire une proposition pour mieux accompagner le forain

- ⇒ **Écouter la réaction et évaluer la crédibilité des propos.**
- ⇒ **Rappelez votre posture** : « Je suis là pour que vous puissiez ..... » ou « Je suis là pour vous aider et trouver une solution ».
- ⇒ **Traiter les objections si c'est possible.**
- ⇒ **Conclure la transaction si c'est possible ou dire que l'on va étudier et que l'on reviendra rapidement vers lui**
- ⇒ **Retourner voir le leader si possible** : rapide compte rendu et remerciement pour la disponibilité, renforcer le lien

## 3. PREVENTION TERTIAIRE

Identifier les éléments qui vous vous semblent importants à identifier en vue de vous récupérer si la situation a été difficile à vivre