

MANAGER FORMATION

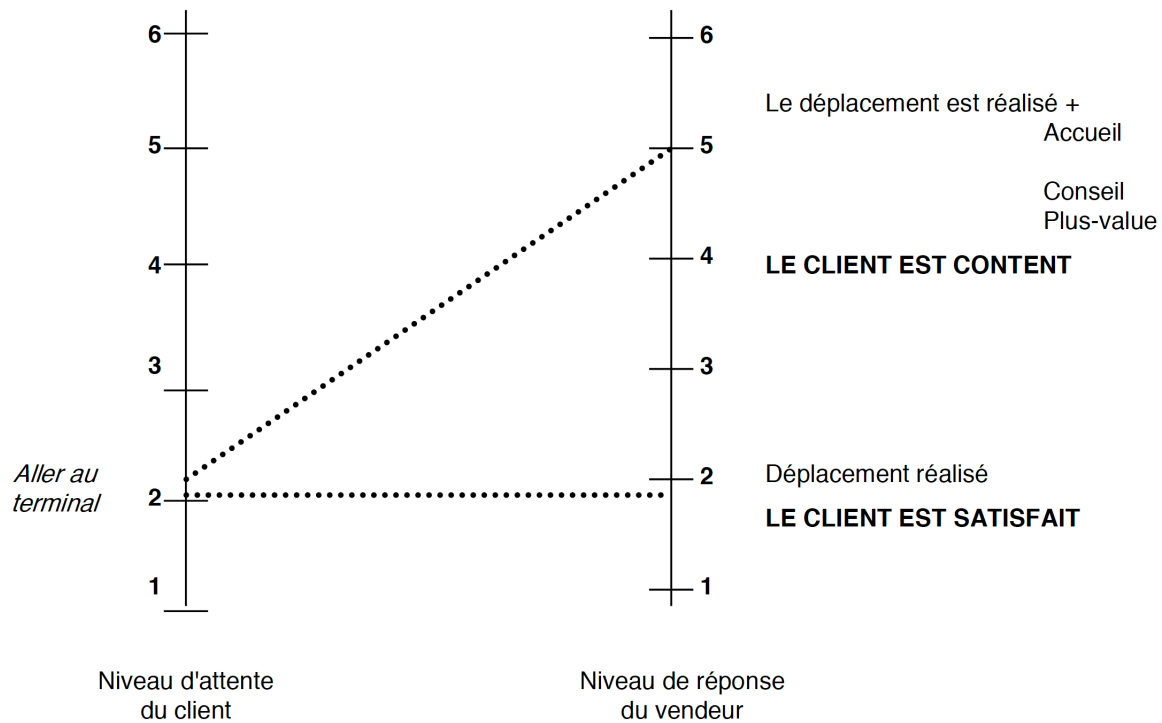


Le risque incivilité violence agression :

Réduisons les risques, en apprenant à se connaître pour mieux gérer difficile

La satisfaction du client

Il s'agit de donner envie au client de revenir : créer de l'enthousiasme !



Les trois raisons de la satisfaction

Les raisons « rationnelles »	Les raisons « relationnelles »	Le plus « la surprise : la bonne »
La proximité, Le prix La qualité du produit Le service après vente ...	La gentillesse La qualité du service Le sourire de mon interlocuteur Le conseil sincère L'évidence et le sous-entendu	Le plus : le cocktail maison L'esthétique du lieu Le service voiturier Le lavage de la voiture gratuit

Le service est composé de 2 demandes

La Demande explicite :	La Demande implicite :
<ul style="list-style-type: none">• Le respect de la demande (produit, qualité, prix, délai)	<ul style="list-style-type: none">• « Un plus » qui fait la différence:<ul style="list-style-type: none">• Un accueil• Un sourire• Une propreté• Une relation personnalisée...• Un cadeau

La satisfaction des deux demandes induit un « assez satisfait » ou un « très satisfait »

La triple prévention

Prévention primaire	Prévention secondaire	Prévention tertiaire
<p>La difficulté est identifiée ou anticipée</p> <p>Il s'agit alors d'EVITER le risque à sa source ANTICIPER le risque et le gérer</p> <p><i>Renforcer les bus lors d'événements connus..</i></p>	<p>La difficulté est constatée</p> <p>Il s'agit d'aider les salariés à RENFORCER les résistances des salariés face aux risques que l'on ne peut supprimer</p> <p><i>Former à mieux gérer la relation tendue</i></p>	<p>La difficulté est installée</p> <p>Comment réagir à l'urgence et éviter que cela ne réapparaisse ?</p> <p>Il s'agit de prendre en charge les salariés en souffrance et RECOURER la santé</p> <p><i>Débriefer avec son manager, un groupe de collègue</i></p> <p><i>ou le médecin du travail</i></p>

Votre style spontané

ATTAQUE

Agressivité devant les personnes et les évènements :

- Soumettre les autres
- Les faire plier
- Les agresser
- S'imposer avec force

ASSERTIVITÉ

Dire sans agresser :

- Exprimer calmement tranquillement,
- au fur et à mesure ce qui est imprimé

FUITE

Evitement actif ou passif devant les personnes ou les évènements :

- Se soumettre
- accepter contre son gré
- sans aller prendre sur soi

MANIPULATION

C'est ne pas annoncer clairement ses objectifs et employer des moyens détournés pour arriver à ses fins : ruse, mensonge, déguisement de la vérité

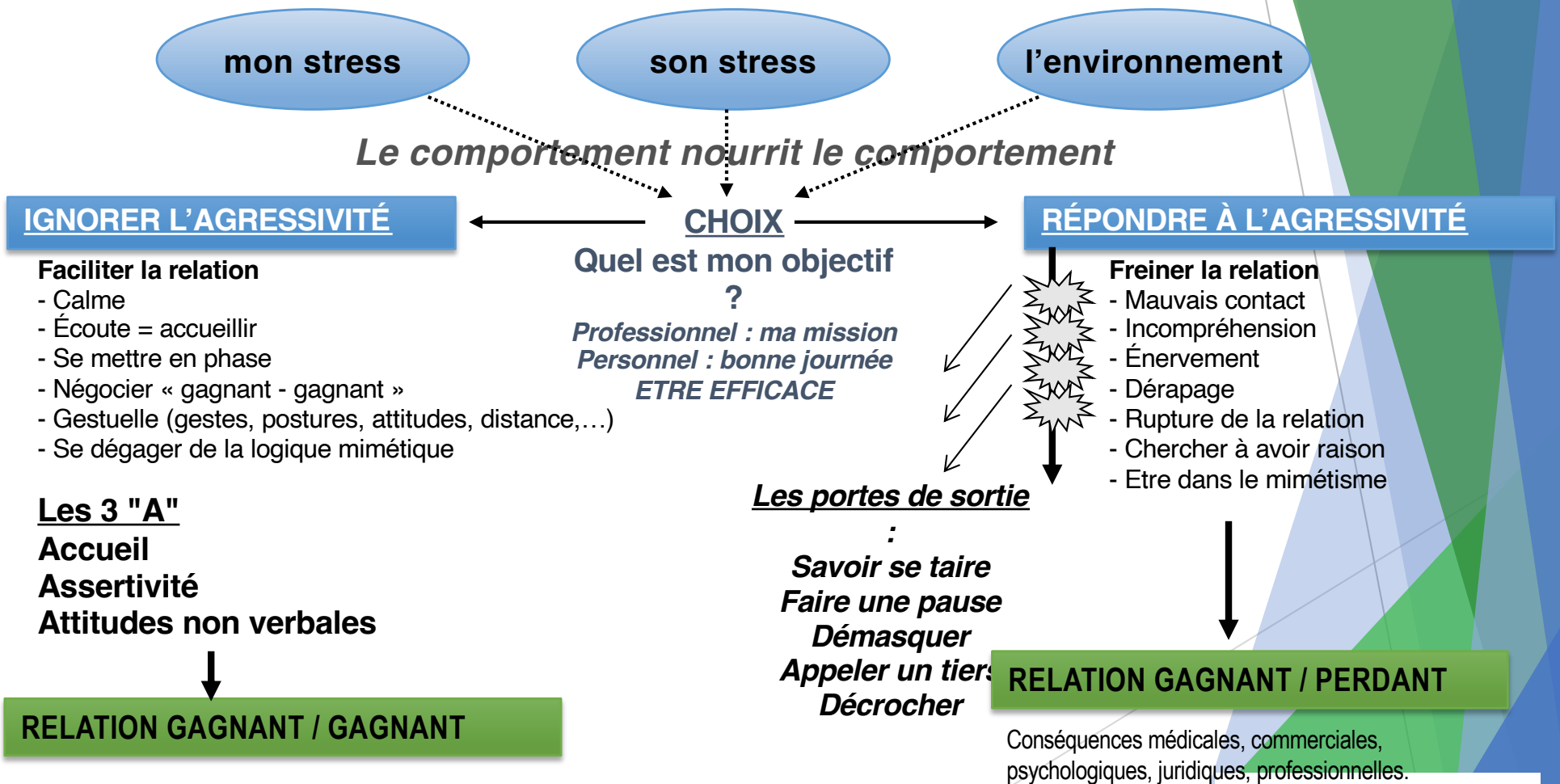
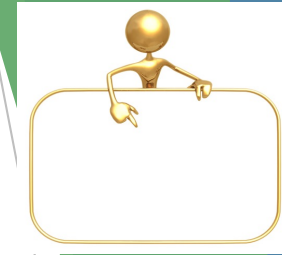
Ma réaction face aux messages négatifs

	Réaction « destructrice »	Réaction « protectrice »
Communication en vers moi	<i>Dénigrement de soi-même</i> <i>Je prends le message contre moi. Les jugements contre moi.</i> Je me dis : « Je suis un nul, un pauvre connard »	<i>Auto-empathie</i> Je me dis « Je suis cool de prendre le temps de comprendre. On va trouver un relais »
Communication à l'égard de l'autre	<i>Dénigrement de l'autre</i> <i>Je juge et condamne l'autre</i> Je pense : « il est con, débile ... »	<i>Empathie pour l'autre</i> Je dis « C'est difficile votre situation, en même temps, en bénéficiant d'un SMI cela réduit vos dépenses et vous permet... »



Le comportement ... nourrit le comportement

(l'impact du comportement lors de situations tendues ou cas possibles de dégradation de la relation)



Repérer ma tendance : réflexif, actif ou équilibré ?



1- OBSERVER

- Les faits
- Les questions à se poser ou à poser (vérifier) : QQCOQP
- Avoir une vision claire de la situation et savoir la relater

Je constate

2- COMPRENDRE

- Evaluer les conséquences pour les clients (fournisseur, utilisateur, élus)
- Déterminer les enjeux pour mon entreprise, mon service, mes collègues

J'en déduis

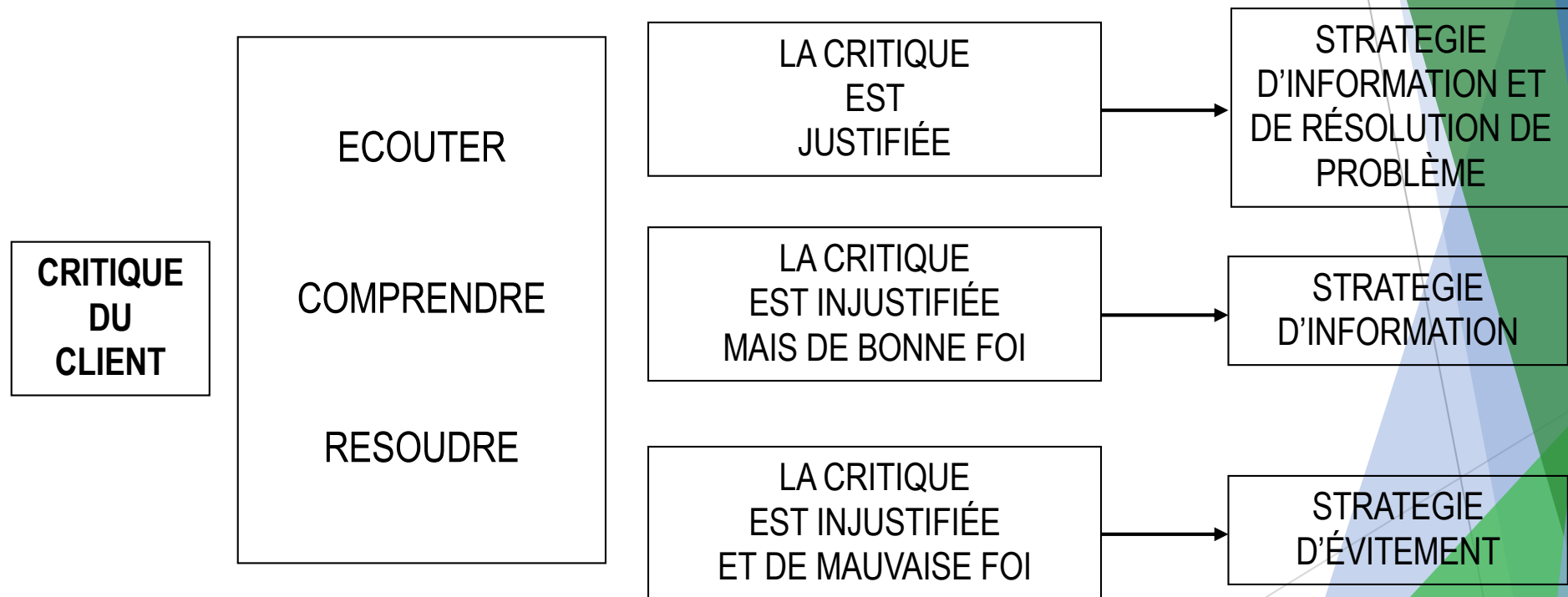
3- AGIR

- Dans le cadre de ma mission, j'ai l'initiative
- Hors du cadre, je signale

Je propose

Gérer le mécontentement

C'est éviter l'escalade et le conflit - C'est penser au stress du client - C'est éviter une dépense d'énergie inutile



Le traitement des critiques injustifiées

Le guide d'entretien :

1. Se taire.
2. Marquer un temps d'arrêt en respirant lentement et ne pas prendre pour soi personnellement.
3. Appliquer la technique de l'édredon et répondre « C'est possible », « C'est votre opinion ».
4. Identifier le problème (ramener à des faits précis) et proposer une solution.
5. Recentrer si besoin sur la réalité pour mieux avancer dans la résolution.
6. Vérifier l'adhésion de son interlocuteur et conclure sur l'accord.
7. Terminer par une formule de politesse et garder une relation positive.

Le traitement des critiques justifiées

Le guide d'entretien :

1. Accueillir « Bonjour Madame, Monsieur ».
2. Ecouter pour comprendre en tentant de se mettre dans la peau de l'autre (empathie).
3. Ramener à des faits précis.
4. Reconnaître les faits et présenter votre sentiment.
5. Proposer d'être efficace, c'est-à-dire de résoudre si vous êtes dans l'erreur.
6. Proposer des solutions en faisant appel à différents services.
7. Conclure sur l'accord. Garder une relation positive.

Outils et technique pour éviter l'escalade

Les niveaux d'escalade	Techniques et outils
Niveau I : Le malentendu, le désaccord, le mécontentement	<ul style="list-style-type: none">• Ecoute, reformulation, questions, recadrage de son rôle.
Niveau II : Le ton de voix qui monte, le client « boucle »	<ul style="list-style-type: none">• Ecoute, reformulation, questions,• Recadrage de son rôle.• Travail sur la respiration pour garder sa maîtrise de soi.• Légitimer et solliciter le client afin qu'il vous aide à comprendre
Niveau III : Jugements de valeur	<ul style="list-style-type: none">• Technique de l'édredon
Niveau IV : Chantage , menaces	<ul style="list-style-type: none">• Technique du miroir
Niveau V : Injures	<ul style="list-style-type: none">• Apprendre à poser une limite et se faire respecter en restant courtois
Niveau VI : Menaces	<ul style="list-style-type: none">• Poser une limite verbale, stopper et gestes de positionnement et de protection. Partir si besoin.
Niveau VII : Passage à l'acte	<ul style="list-style-type: none">• Légitime défense. Cadre juridique.

La maitrise de soi : les trois R

RESPIRER Respiration consciente
Respiration ventrale en 4 temps

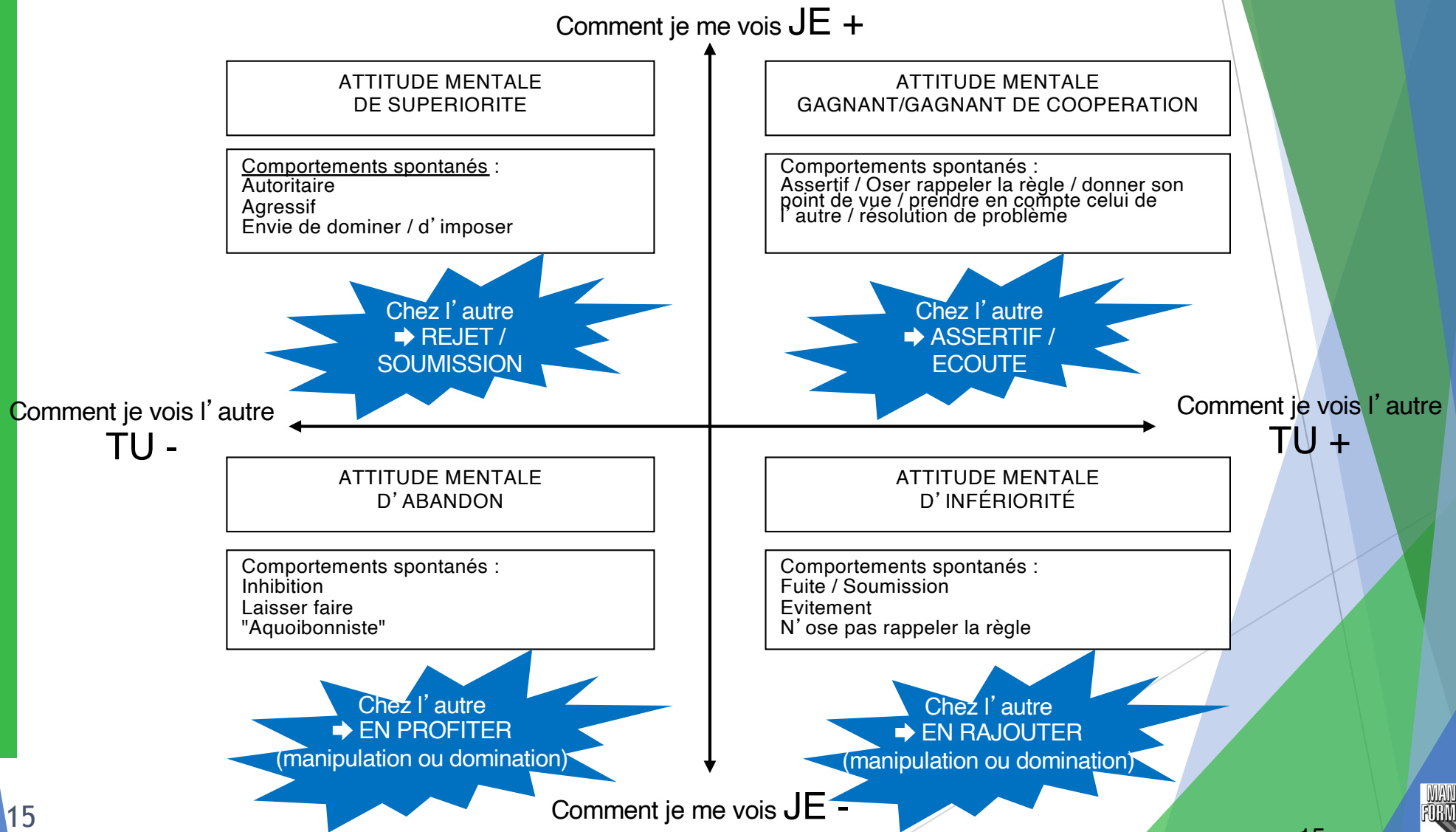
RELATIVISER Se centrer sur sa mission (ne pas prendre pour soi), expliquer son rôle
Se rappeler ce qui est important pour soi dans sa vie ...

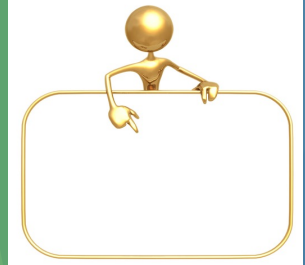
Technique du rideau pour se ressourcer

RESPECTER Respecter votre interlocuteur : écouter, reformuler, prendre en compte si cela est possible
Vous respecter : poser les limites
Rechercher une sortie honorable

La relation à l'autre

les styles relationnels





Etre dans la résolution

Vouloir avoir raison	Etre dans la résolution de la situation
<ul style="list-style-type: none">• C'est se figer sur des positions antagonistes• C'est avoir un objectif opposé à mon interlocuteur• C'est chercher à contraindre ou avoir la bonne démarche	<ul style="list-style-type: none">• C'est se centrer sur un objectif commun• C'est avoir une communication synergique• C'est toujours laisser le choix à votre interlocuteur• Votre mission est une action d'information, de négociation, de médiation, de réalisation d'une prestation pas une action de coercition
<i>C'est usant et risqué</i>	<i>C'est valorisant et respectueux</i>

La technique ERIC

- ▶ **É**coutez ce que votre interlocuteur veut vous dire
- ▶ **R**écapitulez sa demande et montrez-lui que vous avez compris ce qu'il attend de vous
- ▶ **I**nterrogez-le pour obtenir un maximum d'informations vous permettant de lui donner entière satisfaction
- ▶ **C**onfirmes la façon dont vous allez traiter sa demande en veillant à utiliser un langage simple sans jargon technique

Partage des trucs et astuces

- ▶ **Accueillir**
 - Écouter : savoir se taire , se rendre disponible, sans à priori
- ▶ **Accueillir la réclamation.....**
 - Légitimer la demande du client : « Vous avez bien fait d'appeler....
 - S'excuser au nom de l'entreprise
 - Se centrer sur l'objectif commun à résoudre
 - Valider avec mon interlocuteur qu'il est bien Ok pour résoudre
- ▶ **Comprendre**
 - Solliciter le client pour comprendre la difficulté rencontrée. Puis je vous interrompre ? Pour bien comprendre
 - Demander l'autorisation, Questionner, Reformuler
- ▶ **Se faire comprendre**
 - Solliciter l'attention et préparer mentalement le client : vous allez comprendre
 - Expliquer calmement et avec des mots simples
- ▶ **Les mots et expressions à utiliser : Langage positif**
- ▶ **Les Attitudes**
 - Etre ouvert. Observer et être attentif
 - Comprendre et se centrer sur la résolution client
 - Prendre l'initiative de la résolution
 - Personnaliser lorsque c'est possible
- ▶ **La prise en charge d'une demande : Renseigner, orienter, répondre à` la demande avec courtoisie**

Faire prendre conscience de la satisfaction

1-Question pour le bonus

- ▶ « Pourquoi votre garagiste laisse-t-il ou enlève-t-il éventuellement la protection qu'il a installée sur votre siège juste devant vous...? »

2- Trouver la bonne pratique

Pour faire prendre conscience au client de l'attention portée :
Il s'agit de savoir valoriser votre action

Au-delà de ce que vous faites « techniquement », il y a de nombreuses actions invisibles que vous réalisez (vous êtes à l'heure, vous avez assuré le suivi, ..

C'est ce que vous faites pour que votre client soit conscient de l'attention que vous avez eu pour traiter sa demande

Comment un(e) conseiller(e) client peut clore une intervention résolue ?

- Valider le fonctionnement
- et questionner sur le niveau de satisfaction : « Est ce que tout est OK pour vous « à présent

C'est dans ce cadre que vous pouvez informer de l'envoi d'une enquête de satisfaction par GRDF