

LES COMPORTEMENTS DE BASE

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.

AVOIR TORT/RAISON	→	ÊTRE EFFICACE
Être sur des propositions	→	Se centrer sur un objectif commun

LE PREMIER CONTACT

- **L'état d'esprit :**
 - ouverture d'esprit
 - être positif et constructif
 - courtoisie et politesse
- **Le non verbal :**
 - la posture
 - le sourire et le regard
 - la tenue vestimentaire
- **Le verbal :**
 - les premiers mots (bonjour présentation et accroche)
 - la voix (ton + débit)
 - les mots à éviter

FAIT – OPINION – SENTIMENT

- Fait :** Élément observable tangible. Il peut être affectif ou rationnel
« *J'ai lu ce livre en 2 heures* ».
- Opinion :** J'exprime un jugement, un avis sur un sujet : un élément discutable.
« *Ne parle pas aussi fort* ».
- Sentiment :** J'exprime ce que je ressens personnellement.
« *Je suis contrarié par ce que vous me dites* ».

INFORMER RENSEIGNER LE CLIENT

1. Répondre à la demande dès que possible.
2. Être attentif : montrer que l'on écoute.
3. Partir des connaissances de votre interlocuteur : questionner.
4. Donner les informations une à une.
5. Éviter 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.



FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES

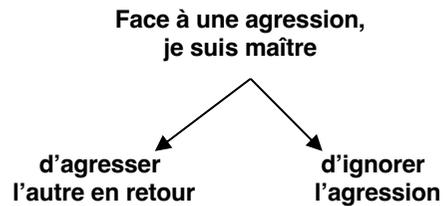
- Fiche méthode -

DE L'AGRESSION AU CONFLIT

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 le renforcer.

2- Le choix de ma réaction



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,...)

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.

LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

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

Comment éviter d'entrer dans un schéma d'agression :

- Dédramatiser la situation.
- Ecouter son interlocuteur.
- Etre empathique (comprendre les raisons de l'autre).
- S'expliquer, renseigner.
- S'exprimer calmement.
- Eviter les mots négatifs ou agressifs.
- Avoir des gestes ouverts.
- S'excuser si part de responsabilités et rassurer.
- Questionner.
- Se taire, ne pas en rajouter.
- Fuir, éviter le conflit.
- ...

Faire face à une critique justifiée :

- Ecouter 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 ».

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 est perdu sur cette autoroute.*
 - *C'est possible. Quelle direction cherchez-vous exactement ?*
 - *Je cherche Nanterre.*
 - *En effet, vous vous êtes trompés et vous allez devoir retourner en direction de Paris.*
- Sachez, pour la prochaine fois, que le panneau Nanterre est situé...*