

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.

Le traitement des critiques injustifiées

▪ La technique de l'Edredon :

La technique consiste à répondre :

- « C'est vrai » lorsqu'il s'agit d'un **fait indiscutable**
- « C'est possible » lorsqu'une simple **opinion négative** est émise.

Exemple d'un client qui vous interpelle :

- Elles sont nulles vos offres !
- C'est possible, quoi précisément ?
- Vous ne les trouvez pas nulles, vous ?
- Peut-être, que leur reprochez-vous exactement ?
- Bah, si elles pouvaient être accessibles à tout le monde... ce serait bien !
- Voulez-vous que nous identifions ensemble celles qui vous correspondent ?