




Comment gérer les situations difficiles et/ou les insatisfactions des clients ?

 90 min
 Se sortir des situations de communication difficiles.
 Maîtriser les techniques utiles pour gérer les situations délicates



UNE SITUATION... UNE REACTION

Que pensez-vous de cette réflexion ?

« Un client énervé peut se transformer en votre meilleur ambassadeur... »



LES PRINCIPES DE SORTIE DE CRISE

✓ Réguler la charge émotionnelle

Lors d'une situation tendue, il faut réguler la charge émotionnelle.

- En l'acceptant :
 - Prendre conscience que le besoin est un déclencheur de charge émotionnelle car c'est un sentiment de manque
- En la traitant :
 - Utiliser le silence pour recevoir la négativité de l'interlocuteur
 - Utiliser l'empathie cognitive : comprendre le point de vue de l'autre
 - Utiliser l'empathie émotionnelle : comprendre le ressenti de l'autre
 - Recourir à la bienveillance (troisième forme d'empathie)
 - Recourir à la diminution du niveau sonore (technique de la « messe basse ») pour apaiser la charge émotionnelle

✓ Écouter et comprendre

Qu'y-a-t-il de plus frustrant que d'exprimer un mécontentement tout en ayant l'impression de parler à un mur ?

Plus que d'entendre vos clients, vous devez les écouter. Cela veut dire être attentif à leur problème tout en définissant le ton de la conversation. Rappelez-leur (et rappelez-vous) que vous êtes là pour les aider.

La deuxième étape est de comprendre vos utilisateurs.

- Ont-ils essayé de vous joindre sans succès ?
- Ont-ils eu une mauvaise expérience avec votre offre ?
- ...

Vous devez identifier ce qu'ils attendent de vous et pourquoi ils vous ont contacté. Pour cela, essayez de vous mettre dans la peau de vos clients.

✓ **Répondre au bon moment**

C'est un point sensible car difficile à déterminer.

Lorsque vous entendez une vive doléance, votre instinct est, soit de répondre immédiatement, soit de partir en courant.

Il se trouve qu'aucune de ces deux solutions n'est la bonne.

- Si vous répondez sur-le-champ, vous allez probablement faire face à un client encore sous le coup des émotions.
- Mais si vous attendez, votre client risque de se sentir délaissé, ce qu'il va interpréter comme du désintérêt, de la désinvolture... ce qui décuplera sa colère.
-

✓ **Reconnaître le problème.**

Commencez toujours par reconnaître les difficultés de vos clients.

Il se peut que vous n'ayez rien à vous reprocher ou bien que vous ne puissiez pas changer la situation. Dans tous les cas, vos clients seront heureux de savoir que vous les avez écoutés.

Ils ont fait l'effort d'aller vous chercher et de vous exposer leur frustration. Cela mérite bien toute votre empathie. C'est un premier pas dans la gestion des clients difficiles.

✓ **Être transparent.**

En fin de compte, tout ce que vous voulez est faire avancer la situation.
Pour cela, explicitez le processus.

Pour gérer au mieux les clients difficiles, dites-leur ce qui les attend : vont-ils devoir contacter un autre service ? Doivent-ils attendre une réponse de votre part ? ...Vous devez être clair et transparent.

Et enfin : rassurez !

Faites-en sorte que vos clients comprennent que vous êtes là pour eux que vous allez faire tout ce qui est en votre pouvoir vous les aider.

✓ **Avoir un plan d'actions ou un scénario.**

Car il faut être au clair quant au questionnement suivant :

- Qui gère la situation en cas d'escalade ?
- Qui prend la décision ?
- Avez-vous quelqu'un dans l'équipe spécialement en charge des clients difficiles ?
- Que pouvez-vous offrir à vos clients mécontents pour rétablir la situation ?

Tout cela, notamment pour préparer les questions susceptibles d'être posées et ainsi apporter des réponses immédiates.

✓ **Plier sans rompre (Roseau)**

Dans la relation client, il y a plusieurs règles à retenir.

Tout d'abord, il est normal de consacrer plus de temps et de se plier en quatre pour les clients ... Cependant, un client ne peut pas empiéter sur tous les autres.

Parfois, il faut savoir dit stop ou simplement refuser un contrat pour lequel vous ne « sentez » pas le relationnel.



✓ *D'après votre expérience, listez les moyens que vous mettez en œuvre pour sortir des situations relationnellement difficiles avec des clients...*

	Description des moyens mis en œuvre	Précisions sur la mise en place des moyens (contexte, aide, bénéfiques...):
Moyen mis en œuvre n° 1		
Moyen mis en œuvre n° 2		
Moyen mis en œuvre n° 3		
Moyen mis en œuvre n° 4		
Moyen mis en œuvre n° 5		