

OFFERT PAR **VITA-OTC**

## Comment se comporter face aux clients difficiles?

La plupart des clients sont heureusement agréables et sympathiques. Mais le fait d'être confronté à un client agressif ou émotionnel peut nous marquer pour toute la journée. Comment transformer cette situation difficile à gérer en un défi à relever, voire en une source de satisfaction?

### Les pièges à éviter

Face aux clients difficiles, certaines attitudes peuvent aggraver la situation et même augmenter l'agressivité de votre interlocuteur. Il faut ainsi éviter de donner des ordres («Restez poli!»), de contre-attaquer de manière agressive («Imbécile vous-même!»). Il n'est pas non plus utile d'acquiescer («C'est vrai, je suis incompetent») ou de fuir, c'est-à-dire de tout accepter, même si cela dure.

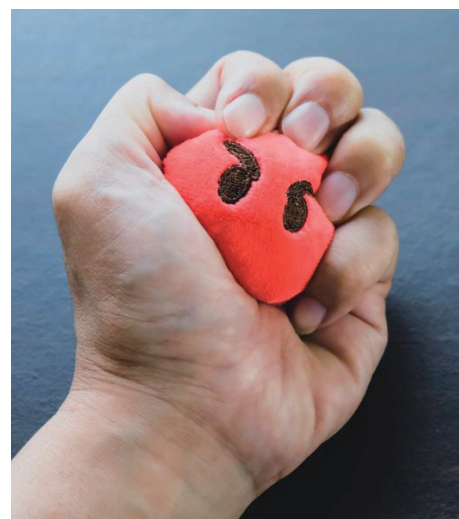
### Écouter le client, comprendre les émotions

Afin de développer votre tolérance et savoir prendre du recul, il est important de connaître le mécanisme des émotions. Nous ne sommes pas tous égaux quant à la gestion de nos émotions. Très clairement, certaines personnes s'emportent plus vite que d'autres. Lorsqu'un sujet tombe dans la colère, il perd son côté analytique et le contrôle partiel de lui-même. Dès lors, il ne pense probablement pas ce qu'il dit.

Si vous êtes confronté à de l'émotion colérique, écoutez et ne réagissez pas! Il n'est évidemment pas facile de procéder ainsi, surtout si vous n'avez pas l'habitude de le faire. Mais vous récolterez

dans la plupart des cas d'excellents résultats. En effet, une émotion dure très peu de temps; laissez-la s'écouler et votre client devrait retrouver son calme. En outre, cette méthode est confirmée par de nombreuses études en communication agressive. L'émotion passée, de nombreux clients s'excuseront.

Ainsi, vous aurez évité de réactiver l'émotion de votre interlocuteur. Mais attention, la bonne communication n'est pas égale à un excès de tolérance. En lisant les lignes ci-dessus, nous pourrions interpréter que nous acceptons tout. Au contraire, si le principe de base ne suffit pas, vous avez la possibilité d'agir par étapes.



- Première étape: ne pas réagir, écouter. Si cela ne fonctionne pas...
- Deuxième étape: la méthode DESC (voir tableau ci-après). Si cela ne fonctionne pas...
- Troisième étape: clôturer l'entretien!

		Exemples
<b>D</b>	Décrire les faits	«Monsieur, j'entends bien votre colère»
<b>E</b>	Exprimer votre ressenti	«Les mots que j'ai entendus me touchent particulièrement»
<b>S</b>	Suggérer des solutions bénéfiques	«Je vous propose de retrouver notre calme»
<b>C</b>	Indiquer les Conséquences positives	«Ainsi, je suis convaincu que nous trouverons la meilleure solution»



### POUR ALLER PLUS LOIN

Retrouvez la suite de notre article de conseils en ligne dans notre prochaine newsletter ou en flashant le QR code ci-contre.

vit@express® est édité en français, allemand et italien.

Supervision des éditions: Virginie Rivière. Éditeur: © Verticalizer - Vertical Media Group GmbH, 2502 Bienne. Chef des ventes: Jean-Claude Schmalz. Ont collaboré à cette édition: Svenja Huckle, Giuliana Paciolla. Graphisme: Dominique Isoird. Éditeur responsable: Clément Charles.

© Toute reproduction partielle ou intégrale de la version imprimée ou digitale faite sans autorisation de la part de l'éditeur est interdite et illégale. Les publicités et les publi-informations sont clairement séparées et identifiables.