

**ABD  
BVD**

ASSOCIATION BELGE  
DE DOCUMENTATION  
BELGISCHE VERENIGING  
VOOR DOCUMENTATIE



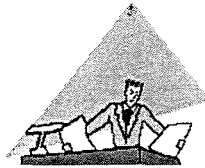
Inforum 2006

27/04/2006

Le spécialiste de l'information et ses clients



## Client difficile ? Que se passe-t-il ?



**Marc De Tienne,**  
learning Advisor au FOPAS  
(Fonds de promotion de l'emploi et  
de la formation dans le secteur de l'assurance),

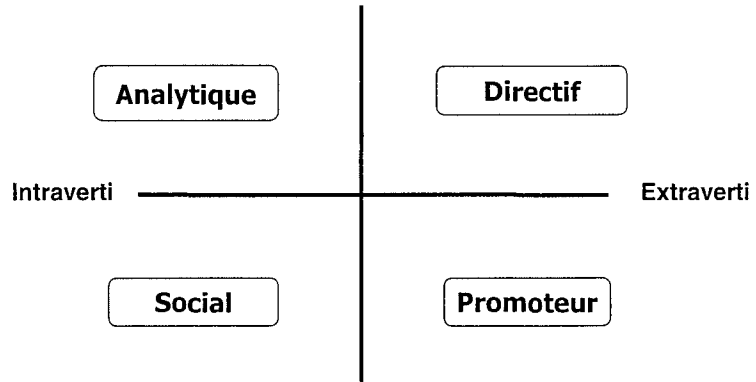
1



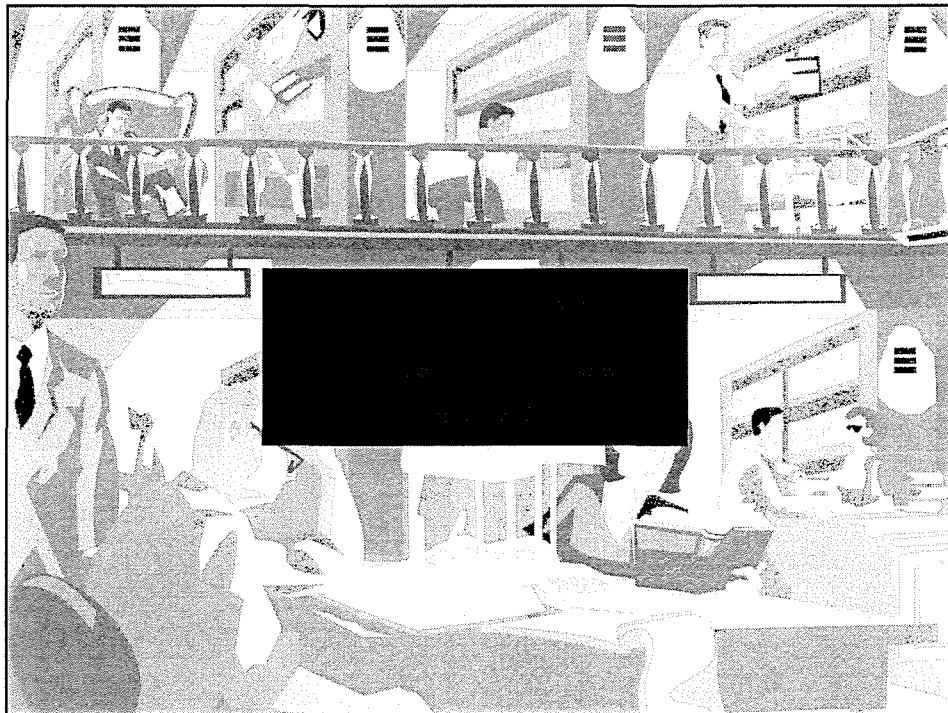
# Quelques types sociaux...



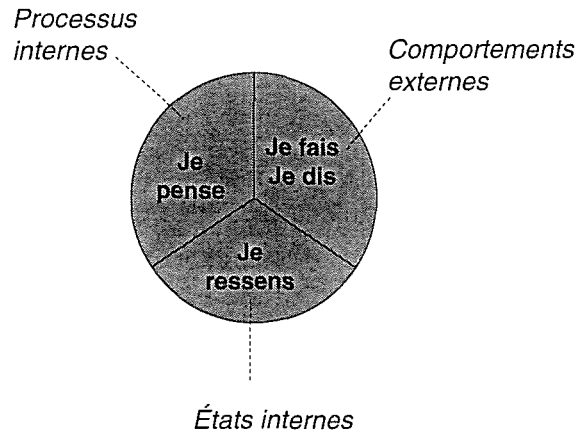
« Thinking »



« Feeling »



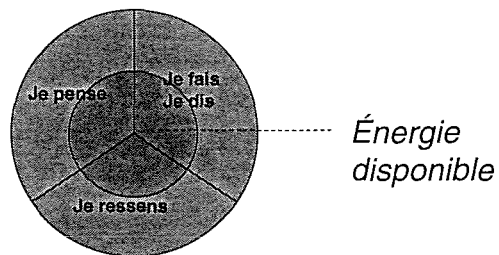
## Les 3 critères de l'état conscient d'un individu



Source: Jean-Jacques Crèvecoeur - « être pleinement soi-même »

5

## La description énergétique d'un individu

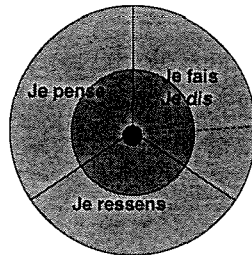


*Chaque individu dispose à tout instant d'une certaine quantité d'énergie pour agir, parler, penser et ressentir*

Source: Jean-Jacques Crèvecoeur - « être pleinement soi-même »

6

## Le centre de gravité énergétique



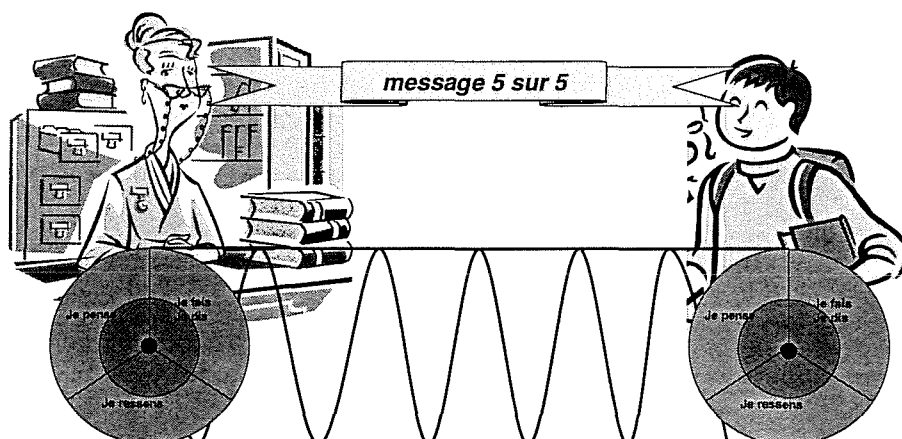
Centre de gravité  
énergétique

= point d'équilibre des masses  
énergétiques chez l'individu, à tout  
instant

Source: Jean-Jacques Crèvecoeur - « être pleinement soi-même »

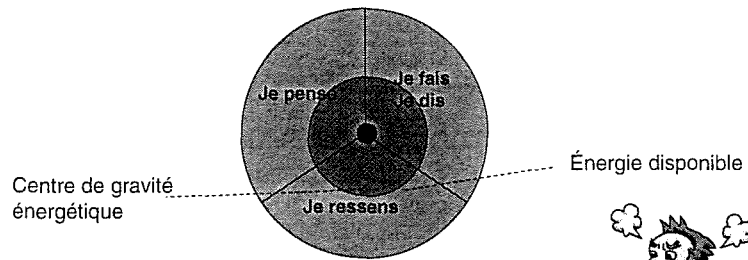
7

## Communiquer: processus



8

## Quand un client se fâche... choc émotionnel!



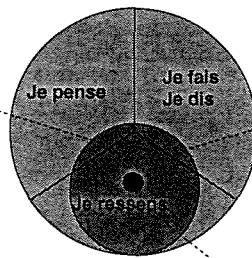
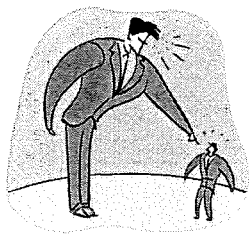
### Décentrage émotionnel



Source: Jean-Jacques Crèvecoeur - « être pleinement soi-même »

9

5 %



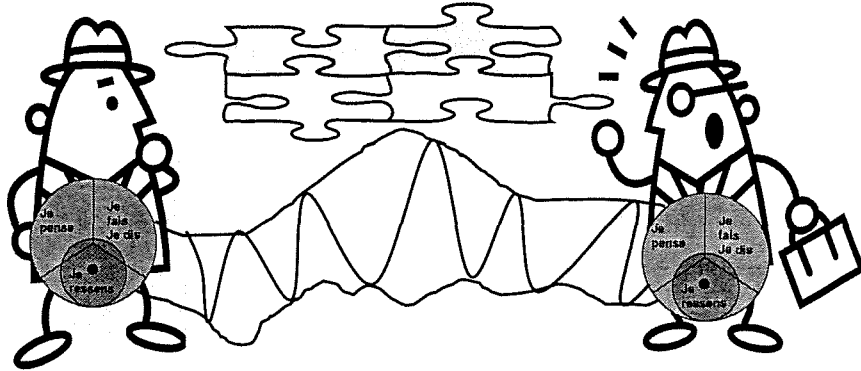
5 %

90 %

**Situation de grand stress: l'énergie disponible est mobilisée par notre réalité émotionnelle. Il ne nous en reste pratiquement plus pour penser, agir ou parler.**

10

## Communiquer: rien ne va plus!



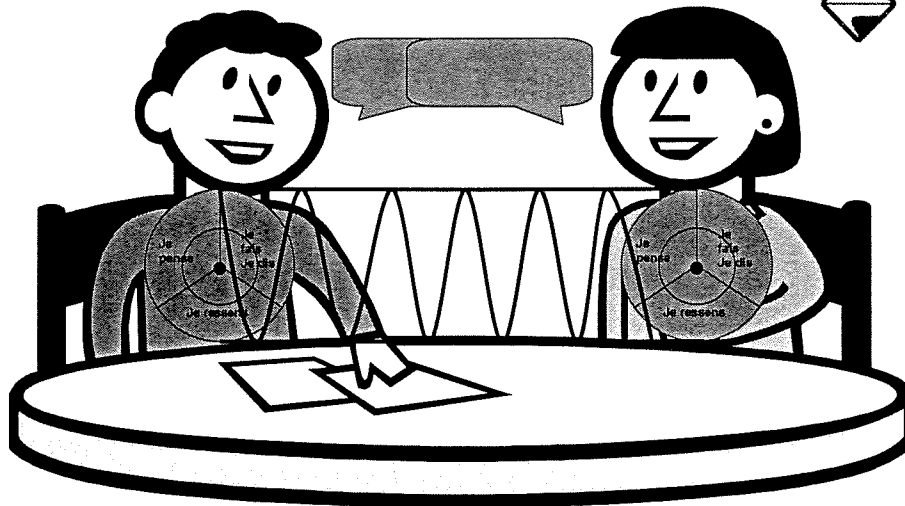
Quand nous mobilisons notre énergie dans les émotions, nous y restons bloqués. La qualité de la communication se dégrade.

Source: Jean-Jacques Crèvecoeur – « être pleinement soi-même »

11



## Le but à atteindre...



Source: Jean-Jacques Crèvecoeur - « être pleinement soi-même »

13

## Quelques stratégies pour faire face à un client difficile



- Ne prenez pas l'attitude du client pour une attaque personnelle
- Voyez la chance que vous avez de pouvoir gérer une situation difficile
- Dédramatisez ce qui arrive de désagréable
- Prenez du recul et changez de cadre de temps
- Posez-vous la question de savoir ce que cette situation vous apprend de nouveau

14

## S'adapter à un client...



### Analytique

- Parlez Seulement des causes pour lesquelles vous êtes là
- Faits et détails seulement
- Gardez le côté logique de la conversation
- Structurez votre communication
- Donnez info de haut niveau
- Connaissez ce dont on parle
- Résumez

### Directif

- Venez-en au fait
- Parlez seulement des faits
- Soyez rationnel
- Ne parlez pas de choses distrayantes
- Ayez de l'info détaillée et sûre
- Ayez l'air déterminé
- Argumentation : les résultats
- Ne devinez pas si vous ne savez pas

- Souriez
- Soyez amical – Corps et ton
- Phase d'introduction
- Argumentation : aspects humains et intérêts
- Montrez que l'action n'est pas dangereuse
- Ne vous pressez pas dans l'argumentation

### Social

- Pas trop de détails
- Soyez ouvert et spontané
- Écoutez-le!
- Travaillez sur les émotions

### Promoteur

15

## Le documentaliste face aux faits, comportements et sentiments



Communiquez avec intelligence:

Sachez:

- être attentif aux **faits** et les énoncer
- identifier les **comportements**
- comprendre et exprimer les **sentiments**

16



## Technique - D.E.S.C.



### Décrivez

#### la situation

« En ce moment » .....  
« Malheureusement »

### Exprimez

#### vos émotions

« Je comprends » .  
« Je suis votre point de vue »

### Suggérez

#### une solution

« Je propose »

### Concluez

#### un accord

« Cela vous va? » ...  
« Vous êtes d'accord? »

17

## Comprendre son client



Attitude	Conséquences
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reformuler</b> : Si je comprends bien ce que vous dites, vous trouvez la situation sans issue?</li> <li>• <b>Focaliser</b> : Expliquez-moi ce que vous voulez dire par ' la situation est insupportable '.</li> <li>• <b>Poser des questions ouvertes</b> : Comment vous sentez-vous en ce moment? Que voulez-vous dire par ' c'est urgent ' ? Pourquoi vous sentez-vous frustré?</li> <li>• <b>Garder le silence</b> : « ..... »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relance l'autre et l'incite à s'exprimer davantage puisqu'il se reconnaît dans la réponse, se sent respecté, écouté sans préjugé et compris.</li> <li>• Aide l'autre à réfléchir sur ce qu'il ressent et à décider si c'est bien cela qu'il vit et si c'est bien comme ça qu'il comprend son propre problème.</li> <li>• Accroît son aisance et le niveau de profondeur de sa communication.</li> <li>• Se sent à l'aise de rectifier puisqu'il ne sent pas de jugements, ni d'interprétations.</li> </ul>

18



## Répondre à une critique



*Reconnaître les choses  
sur un ton assertif et  
conciliant.*

Je prends bonne note de vos remarques  
Merci d'avoir attiré mon attention sur  
quelque chose dont je n'étais pas conscient  
Je reconnais que...; je serai dorénavant  
plus vigilant, comptez sur moi

19

## Exprimer son désaccord intelligemment



Je comprends votre point de vue  
Personnellement j'ai une autre vision des  
choses  
Considérons ensemble le problème sous un  
autre angle  
Je trouve que, parce que, qu'en pensez-vous?



20

## Exprimer ses émotions et les gérer



~~Vous...~~  
~~Tu... (relation klaxon tu tu tu)~~  
→ le tu tue



Je...

- J'exprime mes émotions
- Je gère mes émotions

21

## Quand vous recevez un client qui se plaint ...



- Vous vous sentez attaqué personnellement, impuissant, menacé...
- Vous êtes sur la défensive ...
- Vous écoutez mal ...
- Vous tentez d'apporter une solution immédiate ...
- Vous tentez de vous justifier ...

Toutes ces attitudes sont possibles  
mais elles ne favorisent pas la relation.  
A vous de tout faire pour rétablir la relation avec le client.

22



### Ce que vous devez éviter:

- nier la situation insatisfaisante
- minimiser l'importance de la réclamation
- prendre une attitude défensive et chercher des excuses
- mettre le client en cause
- reporter le problème sur des tiers
- critiquer votre propre entreprise
- faire des promesses irréalistes
- vous défendre et vous justifier
- juger le client
- lui demander d'être compréhensif pour votre situation
- vous sentir attaqué personnellement
- imiter le client dans sa colère
- dire que la même plainte s'est déjà produite

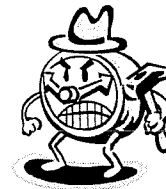
23



### Gérer les plaintes: 5 étapes

#### 1. Accueillir le client

- Réagissez rapidement
- Écoutez activement
- Écoutez avec un esprit ouvert
- Soignez votre gestuelle
- Organisez-vous



24



## Gérer les plaintes: 5 étapes

### 2. Se faire expliquer la situation

- Écoutez activement
- Prenez une bonne position corporelle
- Posez les bonnes questions
  - *chronologie*
  - *faits*
  - *avis client sur solution*
- Résumez l'objet de la plainte

25

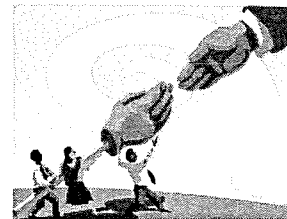


## Gérer les plaintes: 5 étapes

### 3. Résoudre

*Plainte justifiée:*

- Écoutez activement
- Expliquez la politique de l'entreprise pour satisfaire le client
- Proposez des solutions + avantages
- Obtenez l'accord du client



*Plainte injustifiée: refuser la plainte, mais pas le client!*

26



## Gérer les plaintes: 5 étapes

### 4. S'engager

- Présentez vos excuses
- Proposez les modalités d'exécution de la solution retenue



27



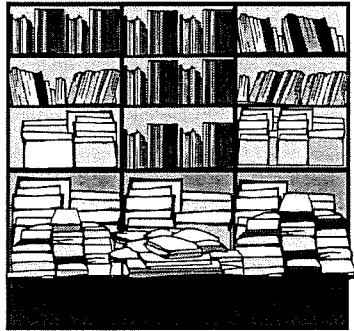
## Gérer les plaintes: 5 étapes

### 5. Conclure la conversation

- Récapitulez les faits
- Rappelez l'engagement de votre entreprise
- Espérez satisfaire le client
- Souhaitez un événement positif
- Assurez le client de votre suivi personnel
- Mentionnez la poursuite de la relation professionnelle



28



*Merci de votre  
attention!  
Hartelijk dank  
voor uw  
aandacht!*

**ABD  
BVD**  
ASSOCIATION BELGE  
DE DOCUMENTATION  
BELGISCHE VERENIGING  
VOOR DOCUMENTATIE

