résumé du cours et plan d’action personnel

Comment gérer les clients difficiles

1. La gestion des clients difficiles se fait en sept étapes

L’etape No. 1 consiste à conserver son **calme**.

L’étape No. 2consiste à laisser le client décharger sa **colère**, sans l’**interrompre**.

L’étape No. 3consiste à **reformuler** les émotions du client.

L’étape No. 4consiste à trouver un **accord**, ou accepter son point de vue.

L’étape No. 5consiste à montrer de l’**empathie**. Voici six mots et expressions qui sont des déclics émotionnels:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Impossible. 2. Non / Je ne sais pas. 3. **Politique** | 1. Vous auriez dû / Pourquoi n’avez-vous pas...? 2. La seule chose qu'on peut faire, c’est… 3. **Calmez-vous**. |
|  |  |

L’étape No. 6 consiste à pratiquer la **confrontation** **douce**. Pour ce faire, quelques stratégies:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Appeler le client par son **nom**. 2. Lui offrir son aide. 3. Expliquer le problème ou la **difficulté**. | 1. Proposer une **solution** s’il veut bien vous laisser faire. |

L’étape No. 7 consiste à **différer** ou **transférer**.

1. L’**écoute** est à la base d’une communication efficace et c’est une marque de respect.
2. Les quatre étapes pour une bonne écoute sont:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Etre prêt à **écouter**. 2. Prendre des notes. | c) Montrer qu’on est à l’**écoute**.  d) Reformuler le contenu ou les émotions. |

1. Une écoute **globale**: comprendre le ressenti et les émotions en étant à l’écoute du ton de voix et/ou du langage corporel.
2. L’écoute: l’outil le plus puissant du **management** et du service client.

Exercices effectués

* ***exercice 1***: « ce que vous attendiez en tant que client ». Percevoir les attentes des clients : les clients ont des attentes différentes. Nos propres solutions correspondent-elles toujours aux attentes des clients ?
* ***exercice 2***: les mots qui déclenchent le « déclic émotionnel » : même si nos mots et attitudes non verbales ne sont pas toujours intentionnelles, elles peuvent être reçues ou perçues comme telles. Former les équipes qui sont en « première ligne ».
* ***exercice 3*** : « le skate-board à lumières clignotantes », ou la mise en œuvre des 7 étapes de la gestion des émotions des clients difficiles.

**Suggestions pour votre Plan d’Action Personnel**

* Dressez avec votre Équipe la liste des raisons les plus courantes qui rendent les Clients de votre Entreprise difficiles à gérer. Ensuite identifiez le département / Équipe ou la personne auquel va incomber la résolution de ce type de problème. Lui présenter la session et les 7 Étapes de la gestion des Clients difficiles.
* Choisissez un moment “informel” pour refaire avec votre Équipe le scénario du jeu de rôle du “Skate Board à lumières clignotantes”, basé sur une problématique classique de litige client sur un produit de votre société.
* Rédigez avec votre Équipe - en les adaptant à votre activité - les 7 Étapes de la gestion des Clients difficiles. Créez ensuite un Challenge motivant pour récompenser la meilleure utilisation.
* Dressez avec votre Équipe la liste des 10 derniers litiges avec des Clients de votre département. A combien de temps remonte le dernier contact avec chacun de ces 10 Clients?
* **OU votre idée de Plan d’Action Personnel :**

**1. Je vais utiliser cette idée dans mon équipe / département / entreprise :**

A. (commencer)

B. (arrêter)

C. (continuer)

**2. Je vais commencer le :** (précisez la date)

**3. Les bénéfices attendus de cette action seront pour mon équipe / département / entreprise :**

A. Bénéfice non-financier :

B. Bénéfice en réduction de coûts :

C. Bénéfice en augmentation de Chiffre d’Affaires :