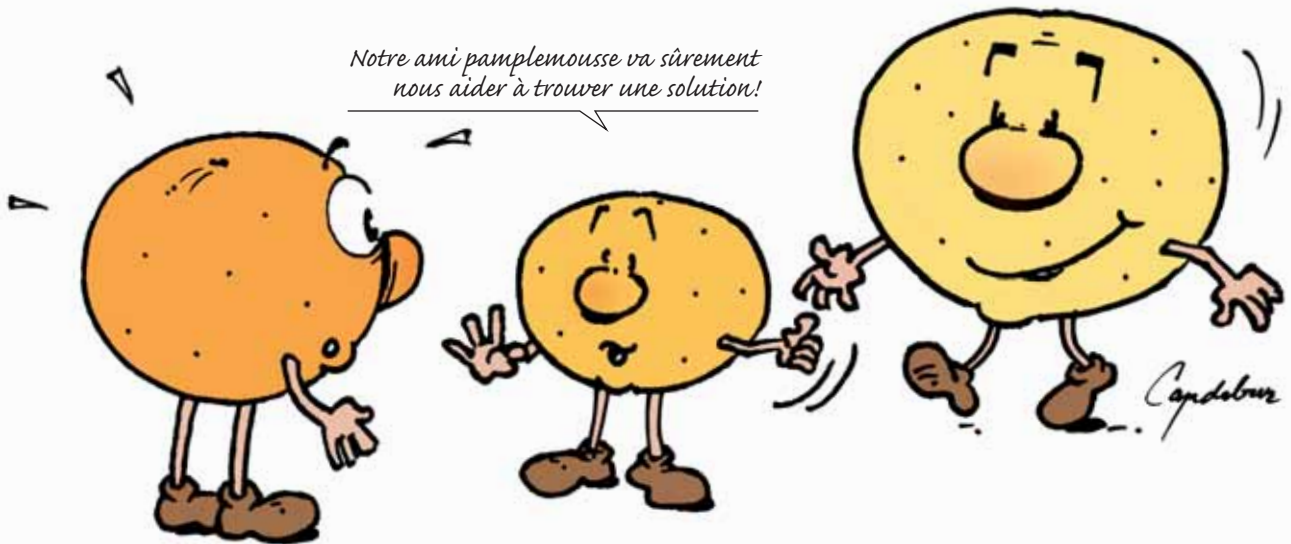


Comment sortir de la zone orange ?

EN JUIN DERNIER, NOUS ABORDIONS LA NOTION DE ZONE ORANGE, CETTE ZONE TROUBLE OÙ IL EST IMPORTANT DE RENVERSER LA VAPEUR. NOUS PROPOSONS ICI DES PISTES POUR EN SORTIR GAGNANT !



MISEZ SUR L'EMPATHIE !

La notion d'empathie (faculté de s'identifier à quelqu'un, de ressentir ce qu'il ressent) mentionnée à la fin du précédent article n'est pas un simple concept théorique. C'est la notion clé du professionnalisme en matière de service à la clientèle. Lorsqu'il a observé chez le client des indices précurseurs d'agressivité, le préposé se doit d'adopter un comportement calme et rassurant. Préalable recherché chez les candidats au service à la clientèle, l'empathie ne se construit qu'avec un certain

vécu : on dit que pour être empathique il faut être mature. Avez-vous bien vérifié la maturité des préposés en poste ?! S'ils le sont suffisamment, lisez ce qui suit, sinon travaillez d'abord ce point crucial (voir encadré ci-dessous).

MISEZ AUSSI SUR UNE SOLUTION D'ÉQUIPE !

La rentabilité de tous les clients (un client satisfait reviendra), cela ne se concrétise pas toujours. Un client négatif peut même être synonyme de rentabilité négative (perturba-

tion du service aux autres clients, démobilitation du personnel). En conséquence, si l'on veut minimiser les pertes de l'entreprise liées à ce problème (incluant la perte d'employés), il est important de prévoir, même pour les plus aguerris, l'intervention d'un tiers. Vous craignez d'être appelé trop souvent à la rescousse... encore une fois un bon degré de maturité devrait éviter tout abus !

Comment évaluez-vous la santé mentale de vos préposés ? Si vous l'estimez supérieure à la valeur moyenne de vos transactions, vous avez tout à gagner à intervenir pour contrer le client négatif. Sortir gagnant collectivement peut signifier, pour le préposé, ne pas sortir perdant et c'est en ce sens qu'il faut éviter que le conflit ne se polarise entre le client et l'employé. Le préposé dégoûté sera inefficace avec les bons clients ! Les affaires ne peuvent qu'y gagner ! Et puis pensez à l'effet dissuasif auprès des autres clients témoins de l'affrontement.



par **JOCELYN JARGOT**
Conseiller en hygiène
industrielle,
Auto Prévention

MATURITÉ ET EMPATHIE

Quelques éléments observables chez un préposé professionnel :

ÂGE : Ce n'est pas l'âge qui compte mais le vécu !

FORCE DE CARACTÈRE : Le préposé est enthousiaste, dynamique, déterminé et sait garder son sang froid face à un problème.

SÉRIEUX : Le préposé est fiable (respect des horaires...), demeure réaliste dans son discours, reste concentré sur sa tâche.

OUVERTURE D'ESPRIT : Le préposé possède de l'entregent, sait se débrouiller seul, est patient avec tous, prend le temps d'écouter avant de parler.