

Zone verte : l'art de la diplomatie

NOUS ABORDONS DANS CET ARTICLE LE THÈME DE LA ZONE VERTE DE L'AFFICHE ILLUSTRANT LA GESTION DE L'AGRESSIVITÉ DES CLIENTS. EN QUELQUES LIGNES

NOUS VOUS EXPOSONS CE QUE NOUS ENTENDONS PAR « METS PLUTÔT DES GANTS BLANCS »...



Porter des gants blancs c'est dire les choses ou aborder les gens d'une façon qui n'attisera pas la colère. La notion de gants blancs réfère au tact, à la prudence et à la méthode d'approche dans les cas de tension ou de conflit avec un client. Derrière ces principes théoriques visant à éviter la confrontation se cachent des stratégies pratiques qui sont autant d'outils utiles pour atteindre cet objectif. En voici quelques-unes.

La cause réelle de l'agressivité.

Tenter d'identifier la cause de l'agressivité du client en cherchant à savoir contre qui ou quoi il est en colère ? Est-il en colère contre vous personnellement, contre l'entreprise, contre le gouvernement, etc. ?

Temporiser. En prenant le temps de questionner le client et en lui permettant de s'exprimer vous gagnez un peu de temps. Ces quelques instants sont souvent suffisants pour désamorcer la situation.

Regagner la confiance. N'hésitez pas à affirmer au client que vous voulez l'aider ! Établir ou rétablir un lien de confiance est un pré-requis essentiel à tout projet de négociation.

Les sujets d'accord. Précisez les points sur lesquels vous êtes en accord avec le client. La note positive facilitera les échanges et le rétablissement d'un climat cordial.

Un peu d'espoir. Formulez une ou des pistes d'entente en précisant ce qui est envisageable.

Cependant, mieux vaut éviter de créer de fausses attentes et surtout de faire des promesses. Écartez rapidement ce qui est irréaliste avec des arguments clairs.



Relativiser la situation. Cherchez à savoir ce que le client connaît sur le sujet de sa colère ou de son agressivité. Vous pourrez peut-être lui fournir une information plus juste ou plus précise. Une information solide qui s'appuie sur un document ou une source fiable pourrait vous être d'une aide précieuse.

Détourner le conflit vers un tiers.

Il peut être parfois utile d'orienter le client vers une personne extérieure au conflit auprès de laquelle

le client pourra faire valoir son point de vue et même formuler une plainte.

Et surtout ne pas oublier le préposé.

En cas de conflit avec un client, le préposé en cause peut aussi avoir besoin de soutien. Un soutien immédiat dans sa relation avec le client, un soutien après le conflit et dans les cas plus graves, un soutien psychologique que seul un professionnel est en mesure de lui apporter.



par JOCELYN JARGOT
Conseiller en hygiène
industrielle,
Auto Prévention