



ÉVITE
L'AFFRONTÉMENT

SI LA TENSION
MONTE

METS PLUTÔT
DES GANTS
BLANCS

Les 10 commandements de la pacification

- 1 NE JAMAIS SOUS-ESTIMER UN INTERLOCUTEUR.**
Rester calme et poli, mais ferme.
- 2 UTILISER DES MOTS SIMPLES.**
Répéter les explications ou inviter à poser des questions.
- 3 FAIRE CONNAÎTRE SES LIMITES D'INTERVENTION.**
Rester intègre et ne jamais mentir.
- 4 NE PAS DONNER D'ORDRES.**
Ni de conseils.
- 5 ÉVITER TOUTE ATTITUDE FERMÉE.**
Bras croisés, mains sur les hanches, doigt pointé, bras levé...
- 6 NE JAMAIS TOUCHER QUELQU'UN QUI EST EN COLÈRE.**
Garder ses distances en respectant l'espace personnel du client.
- 7 ÊTRE À L'ÉCOUTE.**
Ne pas hésiter à dire « vous avez peut-être raison... »
- 8 UTILISER LA REFORMULATION.**
Montrer ce que l'on comprend.
- 9 FAIRE APPEL À QUELQU'UN.**
Si on se sent incapable de gérer la situation.
- 10 NE PAS HÉSITER À QUITTER LES LIEUX.**
Si le client devient violent.

Mais par-dessus tout... éviter les explosions de colère !