

Service à la clientèle

Clientèle agressive : code de conduite

Un code de conduite pour minimiser le risque d'agression

Attention à la confrontation

L'émotivité et les réflexes impulsifs présentent des risques lorsqu'il s'agit de faire face à une clientèle difficile ou agressive. Il est plus prudent d'adopter une conduite basée sur une approche diplomatique. La présente fiche fera le point sur cette notion de code de conduite.

Objectif : éviter le piège de l'escalade de la violence.

Code de conduite

Pour les préposés du service à la clientèle



ÉVITE
L'AFFRONTMENT

En aucun cas l'affrontement ne peut être un mode de résolution de conflit. C'est un piège qu'il faut éviter à tout prix. On risque d'y perdre la santé et même la vie ! Cela s'est déjà vu !



SI LA TENSION
MONTE

Certains indices montrent que le niveau d'anxiété augmente chez un client. Il faut intervenir rapidement pour diminuer la tension avant toute perte de contrôle.



METS PLUTÔT
DES GANTS
BLANCS

Une attitude basée sur la prudence, la diplomatie et l'empathie est une attitude gagnante dans un contexte d'agressivité. Voici ce qu'il faut retenir de ce code de conduite.



Zone rouge
En face d'un client agressif...
Attention, évite l'affrontement !

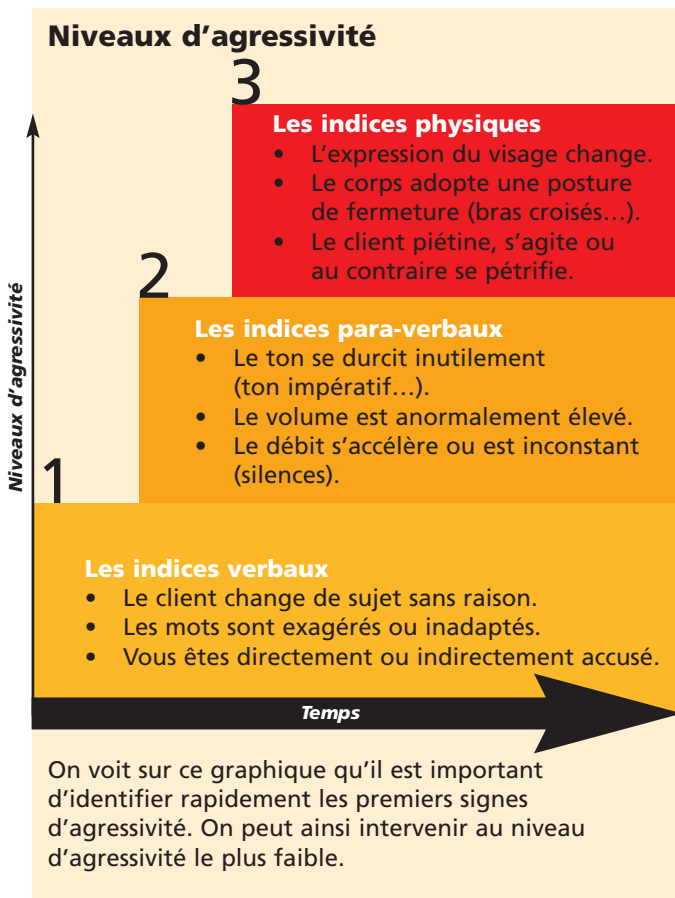
Attention...
zone à haute
tension !



Zone orange
Si la tension monte

Reconnaître...

Avant toute chose, il faut rapidement reconnaître une situation de crise. Il faut donc être attentif aux différentes manifestations d'agressivité que l'on peut retrouver chez une personne :



Attention aux premières réactions...

Il est important de bien réagir et surtout de réagir vite avant que le niveau d'agressivité augmente.

Agissez avec calme et quoi qu'il arrive évitez surtout l'explosion de colère...

Laissez le client se décharger verbalement s'il ne s'agit pas de menaces personnelles.

Ignorez les questions provocatrices.

Contrôlez vos propres attitudes corporelles qui ne doivent pas être menaçantes.

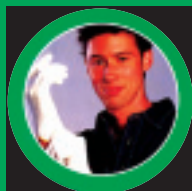
Respectez aussi l'espace personnel du client (45-90 cm environ).

Si la situation semble sans issue, exposez le plus positivement possible les choix qui s'offrent et leurs conséquences (selon la politique de service en vigueur).

N'envisagez l'intervention physique qu'en dernier recours et seulement pour vous protéger si votre sécurité physique est menacée.

**Être attentif
est donc un gage
de sécurité !**

Lorsqu'une situation se complique avec un client, on entre dans une zone où les mots ne suffisent plus. Les émotions risquent de prendre le dessus si on n'adopte pas un code de conduite prudent.



Zone verte

Mets plutôt
des gants blancs

Enfin une lueur d'espoir ! Oui la crise peut être dénouée, à condition de faire preuve de tact et de patience.

Des pistes de solution

En situation tendue, il faut être efficace, afin de ne pas laisser un client contaminer l'entourage par son agressivité. Il faut au contraire faire de son mieux pour maintenir la confiance de la clientèle.

Un peu de psychologie !

- **Utiliser la sensibilité du client.**
Un client sera plus sensible aux arguments qui le vise personnellement.
- **Flatter l'intelligence du client.**
Un argument qui méprise la capacité du client à comprendre est un mauvais argument.
- **Préciser bien les raisons d'une exigence.**
Un client sera plus sensible à une interdiction si celle-ci est motivée le plus précisément possible.
- **Laisser place à un recours pour le client.**
Un client qui se sent dans une impasse restera sourd aux arguments les plus sensés.

Reconnaître certains traits de personnalité et leur combinaison vous permettra d'adapter votre attitude.



Personnalité inquiète ou préoccupée
Attitude suggérée
Humour, éviter les surprises



Personnalité obsédée ou exubérante
Attitude suggérée
Écouter, fixer des limites, souligner les points réalistes



Personnalité susceptible ou curieuse
Attitude suggérée
Rigueur, neutralité, donner des précisions



Personnalité dominatrice ou rebelle
Attitude suggérée
Assurance, calme, prudence

Diplomatie

Un bien grand mot pour traduire toutes les forces dont vous pourrez faire preuve et qui vous aideront à faire face tout en méritant le respect. La diplomatie, parmi toutes les qualités nécessaires pour le service à la clientèle, est vraiment votre meilleur atout !

L'attitude diplomate en 5 points

1. Tentez poliment d'établir un dialogue en respectant l'alternance des prises de paroles. Écoutez réellement et attentivement le client en respectant des silences au besoin.
2. Lorsque c'est à vous de parler, baissez le ton. Commencez toujours par dire que vous êtes désolé même si le client exagère !
3. Cherchez toujours à comprendre avant de vous faire comprendre. Restez empathique en essayant de vous mettre à la place du client. Ne soyez pas catégorique et n'hésitez pas à dire « vous avez peut-être raison ».
4. Réglez une chose à la fois. Mettez l'accent sur le problème sans personnaliser le conflit.
5. Prévoyez d'avance certaines concessions qui vous permettront de conclure la situation à l'amiable.

Le secret c'est l'empathie !
Si vous vous intéressez à la situation
du client et le lui faites sentir...
C'est gagné !

Après la crise...

D'abord déclarer et consigner l'événement sans tarder

Évitez la déprime !

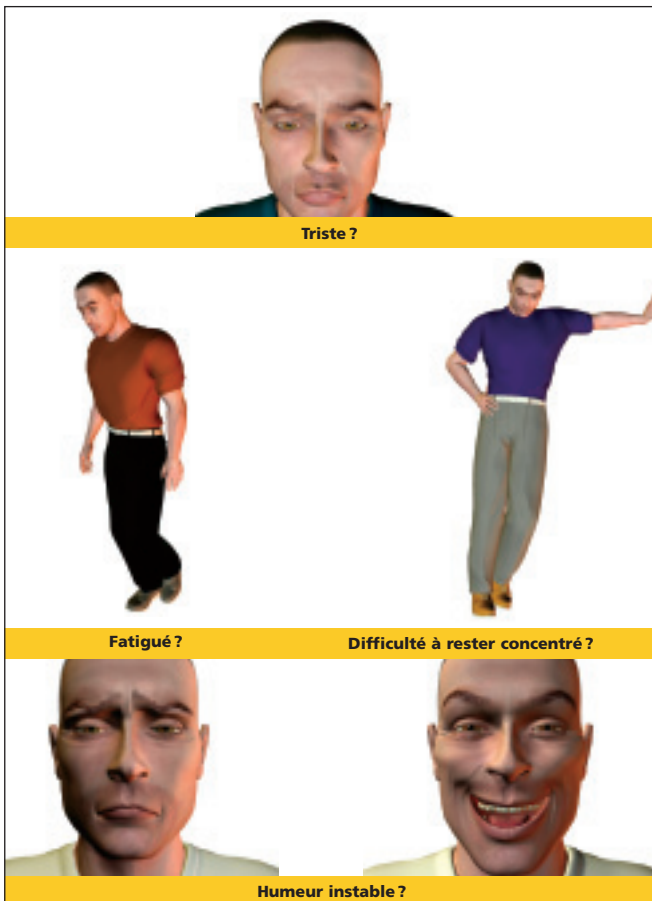
Une fois la crise passée, il se peut que vous viviez un moment difficile. Cela est normal, c'est le contrecoup de la tension qui s'est accumulée et que vous avez dû gérer.

Vous devez éviter de vous centrer sur vous-même pour tenter de régler la situation. Le stress que vous pourriez ressentir est le résultat de facteurs extérieurs à vous-même et non le résultat d'une défaillance personnelle. Vous devez donc rester attentif et ne pas hésiter à rechercher de l'aide si certains signes apparaissent.

Le trouble post-traumatique et ses symptômes

Si vous ressentez certains des symptômes suivants à la suite d'une crise, il est alors recommandé de consulter les services de professionnels de la santé : le programme d'aide aux employés (PAE) de votre entreprise ou les ressources de votre localité.

Vous reconnaissez-vous sur ces illustrations ?



N'hésitez pas à rechercher de l'aide

Si vous n'avez personne de votre entourage immédiat (parents, amis, etc.) pour vous écouter, parlez-en à vos collègues ou à votre supérieur.

Ces quelques actions pourraient faciliter un retour à la normale. Exploitez-les avec vos collègues, un jour cela pourrait vous sauver la vie !

Événement (crise, agression)

Quelques heures après

Désamorçage

Rencontre de une heure maximum avec les collègues et la direction pour libérer le stress vécu et le partager avec les autres. Lors de cette rencontre, on échangera librement sur les réactions ressenties.

De un à trois jours après

Débriefing

Rencontre individuelle ou de groupe (collègues) animée par un professionnel en psychologie qui dure de une à trois heures. Lors de cette rencontre, le professionnel donne des conseils pour gérer le stress résiduel.

Votre compagnie vous offre déjà un programme d'aide aux employés (PAE) ou l'aide d'un psychologue ? Alors, n'hésitez pas à vous y référer ! Vous pouvez aussi consulter l'affiche *Qui consulter... après une agression ?* disponible sur le site d'Auto Prévention.