



Offices de Tourisme 73

Clients mécontents...
...même pas peur !

23 mai 2024 – Chambéry

Prendre de la distance

Sur 100 clients accueillis... comment se répartissent-ils ? Qui nous pose réellement problème ?

Contacts
désagréables

2

Impact émotionnel

- Souvent très fort
- Augmente dans la journée : rumination
- Variable selon les accueillants

Nuage de
l'indifférence

Clients « banals », dont
« mécontents gentils »

90

Impact
émotionnel
Quasiment nul

Clients
« whaou ! »

8

Impact
émotionnel
Très fort sur
l'instant : plaisir
et satisfaction

MAIS durée
très courte : qq
secondes à qq
minutes en
général

Fin de journée :
Effet « ballon
de baudruche »

Client mécontent = CADEAU !

Important : un client qui vient se plaindre veut rester en relation.



Le client qui fait une réclamation permet :

- **D'être au courant d'un dysfonctionnement** – réel ou ressenti - **qui serait resté méconnu**
- **De prendre la mesure d'un problème** car seulement 4% des mécontents le disent à l'entreprise concernée en direct
- **D'essayer de résoudre le dysfonctionnement et :**
 - Améliorer la qualité
 - Eviter de nouveaux mécontents
 - Eviter des avis négatifs
- **De le récupérer : le client qui prend la peine de venir vous voir est fidélisable si :**
 - Il se sent écouté, considéré
 - Sa réclamation est bien promis est assuré

Merci!

Le mécanisme : Cause/Déclencheur/Emotion



Le sac à dos émotionnel du client

Quotidien
+ aggravation
vacances/loisirs car
changements, fatigue,
stress, tensions

Le « déclencheur » :

ce rend le client mécontent et qui est
présenté comme « le problème ».
Ex. : je ne peux pas faire xxx.

Les émotions du client

CES EMOTIONS LUI APPARTIENNENT
Laissez-lui !

L'explosion émotionnelle :
réaction adulte ?

ATTENTION :

Le conflit vient du sac à dos trop plein... pas du déclencheur

le déclencheur n'est pas le « vrai » problème

En effet, le client réagit selon l'état de son sac à dos émotionnel :

- Peu rempli : gestion calme
- Trop rempli : EXPLOSION

Changer de regard sur le client



- **75 % des ressentis négatifs n'ont qu'un lointain rapport avec les produits. Le déclencheur est souvent un manque de considération ou d'attention.**
- **Les situations sont rarement graves mais vécues, à l'instant T, comme dramatiques**
 - **Le ressenti (registre émotionnel) du client quant à la façon dont vous prenez en compte sa demande est souvent plus important que les solutions apportées**
 - Pour bien gérer une réclamation, il faut reconnaître que – pour le client – ce qu'il vit est dramatique. C'est l'EMPATHIE.
- **Plus le client est dans l'émotionnel, plus il est « récupérable »**
- **Votre challenge :**
 - Changer de regard sur les mécontents, surtout agressifs
 - Dissocier « déclencheur » et « vrai problème »
 - Pour éprouver de l'empathie et de la compassion pour lui plutôt que de la peur, de la colère ou de l'incompréhension

Attention : Vous avez aussi votre sac à dos... son état impacte votre relation client.

Préalable : se connaître !

- Nous ne sommes pas égaux face aux clients mécontents
- Evitez de vous comparer à vos collègues !
- Trouver votre façon de gérer les mécontents en fonction de votre personnalité :

Sois Parfait !

- **Principal point fort** : rigueur, cadre
- **A travailler** : le lâcher prise, les erreurs existent et permettent d'avancer, accepter la limite de la fiche de réclamation

Sois Fort !

- **Principal point fort** : sait mettre des limites face à un mécontent, ne prend pas l'émotion de l'autre
- **A travailler** : l'empathie

Dépêche-toi !

- **Principal point fort** : capacité d'adaptation
- **A travailler** : les silences et l'écoute, l'attention portée à l'autre

Fais Plaisir aux Autres !

- **Principal point fort** : adorables
- **A travailler** : TOUT !
 - **GESTION DES EMOTIONS**
 - **CONFIANCE EN SOI**
 - Prise de recul vis-à-vis du ressenti d'agressivité
 - Se dissocier de son travail
 - Arrêter de se sentir responsable de tout
 - Apprendre à dire non et mettre des limites
 - Langage non verbal et verbal en phase
 - Digestion du mécontent une fois qu'il est parti
 - ...

Non Verbal et Verbal en phase

Langage Verbal :

- **Attention aux mots**
« déclencheurs de conflits »
- **Etre clair, concis et précis**
- **Eviter le « vous... », parler en « je »**
- **Dire ce que vous pouvez faire**, plutôt que ce que vous ne pouvez pas faire
- **Rester neutre :**
vous n'étiez pas là lors du problème
- **Ne pas montrer de défaillance :**
on me l'a déjà dit, ah oui ça on le sait...
- **Ne jamais contredire** un client...
ça ne sert à rien
- **Utiliser le registre positif et rassurant :**
- **Ne jamais reparler du problème à la fin...**

Langage Non Verbal :

- **Avant :**
 - **Préparation mentale à chaque prise de poste**
 - **Visualisation** barrière/bulle protectrice
 - **Code** avec les collègues en amont
 - **Être conscient de l'impact du « supra-verbal » :**
jugement sur l'apparence physique
- **Pendant :**
 - **Rester calme**
 - **Se taire**
 - **S'ancrer** au niveau du bas du corps
 - Re-visualiser la **barrière protectrice + réceptacle à « vomis »**
 - **Laisser au client ses émotions**
 - **Geste « stop » de la main**
 - **Reculer** si besoin ou **se décaler** de quelques mètres, isoler le client, le faire asseoir...
 - Si besoin : faire appel à un collègue, aller chercher un document pour prendre du recul et revenir
 - Dans les cas extrêmes : s'en aller, gendarmerie...

Gérer le conflit en 6 étapes

- 1. SE TAIRE et écouter, jusqu'au bout**, sans interrompre et analyser, notamment « QUE VEUT LE CLIENT ? »
Souvent, aucune attente n'est clairement mentionnée :
 - Le client mécontent attend souvent juste de **l'écoute, de l'attention, de la compassion**
 - **Questionnez, pour savoir ce que la personne attend de vous** : *Qu'attendez-vous de moi ?*
- 2. En fonction du problème : REMERCIER** d'avoir pris le temps d'exposer son problème
- 3. Entrer en EMPATHIE** : reconnaître le « drame » du client
- 4. Reprendre l'histoire et/ou QUESTIONNER**
- 5. Résoudre le problème** si c'est possible... sinon, proposer de remplir une **FICHE DE RECLAMATION**
Si le client ne veut pas : remplir une fiche de remarque orale
- 6. CLORE** l'échange et passer à autre chose

UNE FOIS LE CLIENT PARTI :

- Digérer et nettoyer... Chacun sa méthode ;)
- Analyser, débriefer : points positifs / points à améliorer : **APPRENTISSAGE PAR L'ECHEC**

EN QUITTANT SON POSTE :

- Visualisation des 3 clients ou moments « Whaou » de la journée

Pour finir...

Le préalable : ANTICIPER !!!!!

- **La majorité des situations difficiles peuvent être évitées ou réduites avec :**
 - La prévention, l'information en amont, l'anticipation
 - Les toutes premières secondes de contact avec votre établissement
- **Repérer, noter et quantifier la fréquence des « points noirs » récurrents**
- **Anticiper les insatisfactions possibles avec un « outil » préventif conçu en équipe : document, information donnée systématiquement au client...**

PRECISION UTILE ;)

Le client mécontent nous prend toujours au dépourvu et nous déstabilise ne serait-ce qu'un instant...

Il est donc normal de ne pas toujours arriver à gérer les situations difficiles et de se dire ensuite « j'aurais du faire comme ça.... »

Avec un client mécontent, il faut faire de son mieux avec qui on est à cet instant...



Contact

Caroline Belin

Tél : 06 04 03 11 75

E-mail : contact@caroline-belin.fr

Web : www.caroline-belin.fr

Adresse : 686 Route du Lac – 73470 Novalaise

