

Bonjour,

Nous avons été ce mois-ci confrontés à l'attitude de clients que nous ne pouvons qualifier de moins que « difficiles » ; du manipulateur au contrôleur fou, voire au fou tout court, qui n'aime que le son de sa voix et qui n'admet même pas que l'on puisse agir pour l'aider normalement.

Ces gens sont nos « clients », et ces profils peuvent aussi être ceux de collègues de travail, avec lesquels nous devons travailler en bonne entente.

Alors comme il est exclu de leur retourner le bureau sur la tête, mais que nous ne pouvons pas les laisser faire, je vous donne quelques pistes pour faire face, si vous ne les aviez pas vous-même déjà.

Car ces braves gens croient tous sans exception savoir mieux que nos agents – qui sont pourtant les experts du domaine dans lequel il travaillent – ce que nous devrions faire, et quand et comment nous devrions le faire.

### **1/ Le premier point pour moi c'est : Soyez bon dans votre métier.**

Soyez efficace, au courant des derniers produits, des dernières techniques.

Soyez à l'heure le matin, soyez à l'heure le soir, et veillez à tenir vos plannings. En un mot à l'égard de vous-même assurez-vous que – honnêtement – vous mettez tout en œuvre pour que votre travail et celui de tous vos subordonnés (pas juste les meilleurs) soit une réussite. S'il y a des échecs (et il y en a toujours), que vous ayez en votre âme et conscience fait tout ce que vous deviez sincèrement faire pour l'éviter.

Pas pour vous en vanter auprès des uns ou des autres, pas pour vous excuser, mais pour vous regarder le matin sans avoir envie de cracher dans la glace. **Ce point est fondamental.**

### **2/ Second point, restez ferme sur les prix, mais soyez avant tout respectueux des autres.**

« **Primum non nocere** ». C'est ainsi qu'Hippocrate définissait l'art médical : « *Face aux maladies, avoir deux choses à l'esprit : faire du bien, ou au moins ne pas faire de mal* ». Or le dénigrement, la manipulation, voire l'agressivité verbale ou physique sont à considérer sous cet angle.

C'est avec son argent que le client paie une part de votre salaire. Il vous donne à manger, vous lui devez le respect a minima pour cela.

Si c'est à un collègue ou à un supérieur que vous avez affaire : « *ne fais pas à autrui ce que tu ne voudrais pas que l'on te fasse* » est le second principe à appliquer. Jamais on ne doit vous prendre en faute sur la façon dont vous avez répondu à l'agression, aussi violente qu'elle puisse être.

Notez bien qu'il est exclu que vous vous laissiez agresser en baissant la tête, car vous n'avez pas à être agressé par un tiers, fut-il votre chef, ce serait un abus de pouvoir. Il y a des tribunaux pour ça.

Commander ne consiste pas à donner des ordres, mais à être obéi.

Se faire comprendre c'est savoir expliquer simplement, pas crier plus fort ou ironiser.

**Le respect des autres ne s'achète jamais ; il se gagne, toujours.**

**3/ Troisième point**, en permanence, **ne donnez pas plus de matière à la critique.**

Restez autant que possible sur les faits, les plus précis possibles, et face à une personne difficile évitez de donner plus de faits que nécessaire. Donnez l'information utile, ne parlez que de ce que vous savez en restant à votre niveau. Ne donnez pas plus. Surtout, ne parlez pas au nom de toute l'institution, au nom de la Direction Générale ou de la Présidence. *De quel droit le feriez-vous ?*

Si des clients se vantent de connaître personnellement (combien de fois par an l'entendons-nous ?) ou le DG ou le Président, laissez-les dire. Si cela devient pressant voire oppressant, vous pouvez leur dire qu'ils peuvent aller les voir, mais en précisant bien que pour votre part vous pensez être dans votre bon droit en n'acceptant pas une demande motivée par cette seule relation.

Même si – par extraordinaire – cette relation était vraie, DG ou Président comprendront que vous ne puissiez accéder à une demande qui laisserait ensuite croire à du favoritisme. Car cela leur nuirait énormément.

Plus vous étendez le débat, plus votre contradicteur trouvera matière à critique... en tous cas restez toujours dans votre domaine d'activité et à votre niveau. **Vous pouvez parler pour vos subordonnés, mais jamais pour vos chefs.**

**4/ Quatrième point**, face aux soi-disant « urgences » **sachez être celui qui réfléchit avant action.**

Presque tous les clients, et beaucoup de chefs, aimeraient de notre part une réponse et une réaction immédiate. Si vous savez que c'est possible, faites-le. Si vous savez que ce n'est pas possible, dites-le. Et si vous ne savez pas... demandez toujours le temps de le savoir. **Osez dire que vous ne savez pas.** Cela ne vous sera pas retenu sur la paie du mois suivant, cela ne vous sera même pas retenu sur vos primes de fin d'année. Au contraire, un chef intelligent appréciera d'avoir une personne honnête sous ses ordres, et pas un « béni-oui-oui » qui en réalité crée plus de problèmes qu'il n'en résout. Certainement, la tentation c'est TOUJOURS de dire OUI et donc de se débarrasser de la réclamation du locataire désagréable ou de faire plaisir au chef, mais alors... tout le monde sera déçu à la fin.

**« Il vaut mieux être le second à dire quelque chose d'intelligent que le premier à faire une bêtise »**

Les droits d'auteur de cette citation sont à me reverser (j'accepte les espèces uniquement) mais vous pouvez la mettre en pratique autant de fois que nécessaire gratuitement.

**5/ Cinquième (et dernier) point**, pour traiter, **ne vous en prenez pas aux autres, mais au problème.**

**« Taper sur les Pompiers pour éteindre l'incendie, j'ai du mal à comprendre ».** Vous connaissez cette phrase, je vous la dis assez souvent. Quant on a des réclamations sur un problème, ce n'est pas en s'en prenant aux agents qu'on arrivera à les résoudre. Le client qui le fait n'y gagnera que le mépris de ces agents. C'est en faisant appel à leur expertise que ça marchera le mieux ; en osant faire confiance à ceux qui travaillent, au lieu de les accabler pour se mettre soi-même en valeur. **Personne ne s'est jamais grandi en abaissant les autres.** En plus les réactions peuvent être très violentes. **« Les hommes c'est comme les spaghetti, ça ne se pousse pas, ça s'attire »** Toute femme le sait...

J'en reste là. Cinq points en tout. **C'est un ordre pour les encadrants sous mon autorité**, juste un moment de réflexion partagée pour quelques autres cadres et amis de la maison.

Cordialement,