



Association pour le **MA**nagement  
de la **R**éclamation **CL**ient

**33<sup>ème</sup> Convention AMARC**

*Paris, 26 septembre 2014*

# **L'OPTIMISME, ultime outil de la relation-client !**



Philippe Gabilliet,  
Professeur à ESCP Europe (Paris)









**Pessimisme : 1.820.000 pages !**

**OPTIMISME :**  
**9.960.000 pages !**



**Pessimisme : 1.820.000 pages !**

**Mais l'optimisme,  
ça marche comment ?**









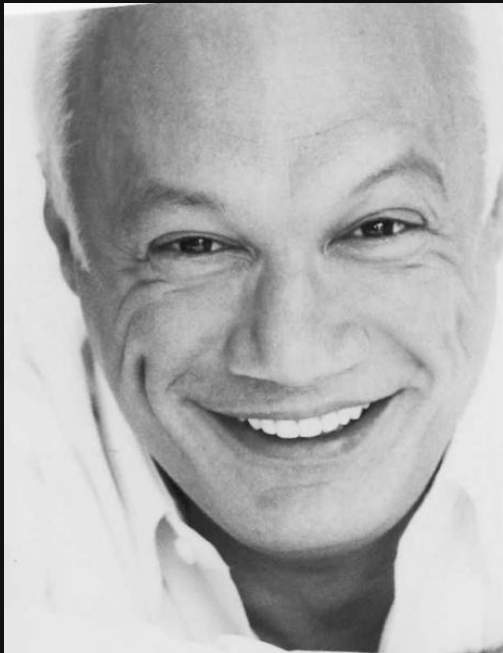








***« Quel dommage que l'optimisme  
soit si souvent confondu  
avec sa caricature ! »***



***(Eric-Emmanuel Schmitt)***





# Le manager optimiste...

*...affronte*

*les incertitudes et les difficultés*

*d'une manière à la fois*

*positive et proactive.*

# **1 - S'attacher en priorité à ce qui va bien !**



## 2 - Annoncer la possibilité du meilleur !



# **3 - Affirmer sa confiance dans la volonté et l'action !**



***« Je préfère vivre en optimiste  
et me tromper,  
que vivre en pessimiste  
pour la seule satisfaction  
d'avoir eu raison »***



***(Milan Kundera)***

*Si vous ne pensez pas  
que **L'OPTIMISME** puisse booster  
la relation-client...*

*Si vous ne pensez pas*

*que **L'OPTIMISME** puisse booster*

*la relation-client...*

*essayez donc avec le **PESSIMISME** !*

***Pessimiste***



***Optimiste***



**Vivons en optimistes... responsables !**

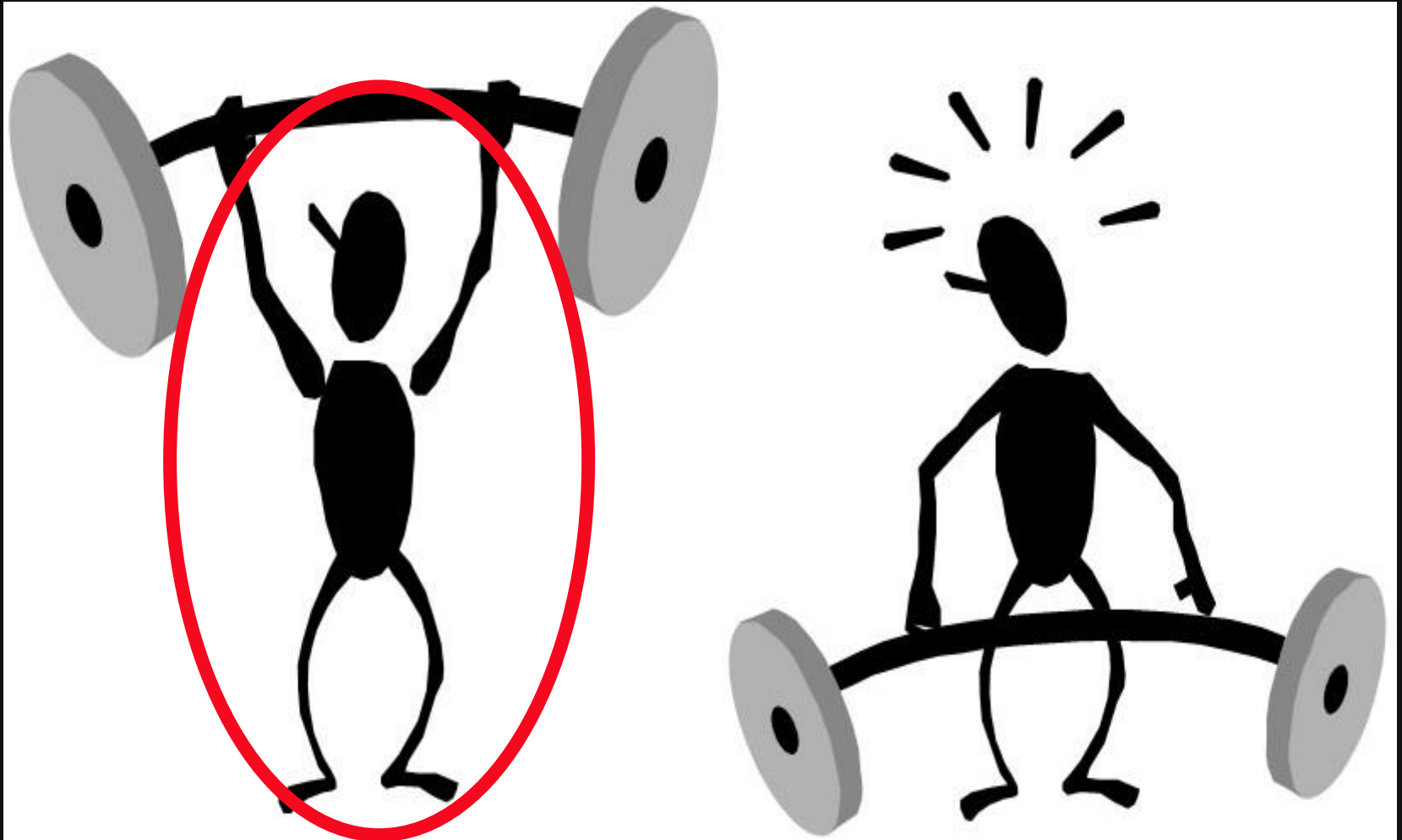
*Du but au chemin.*



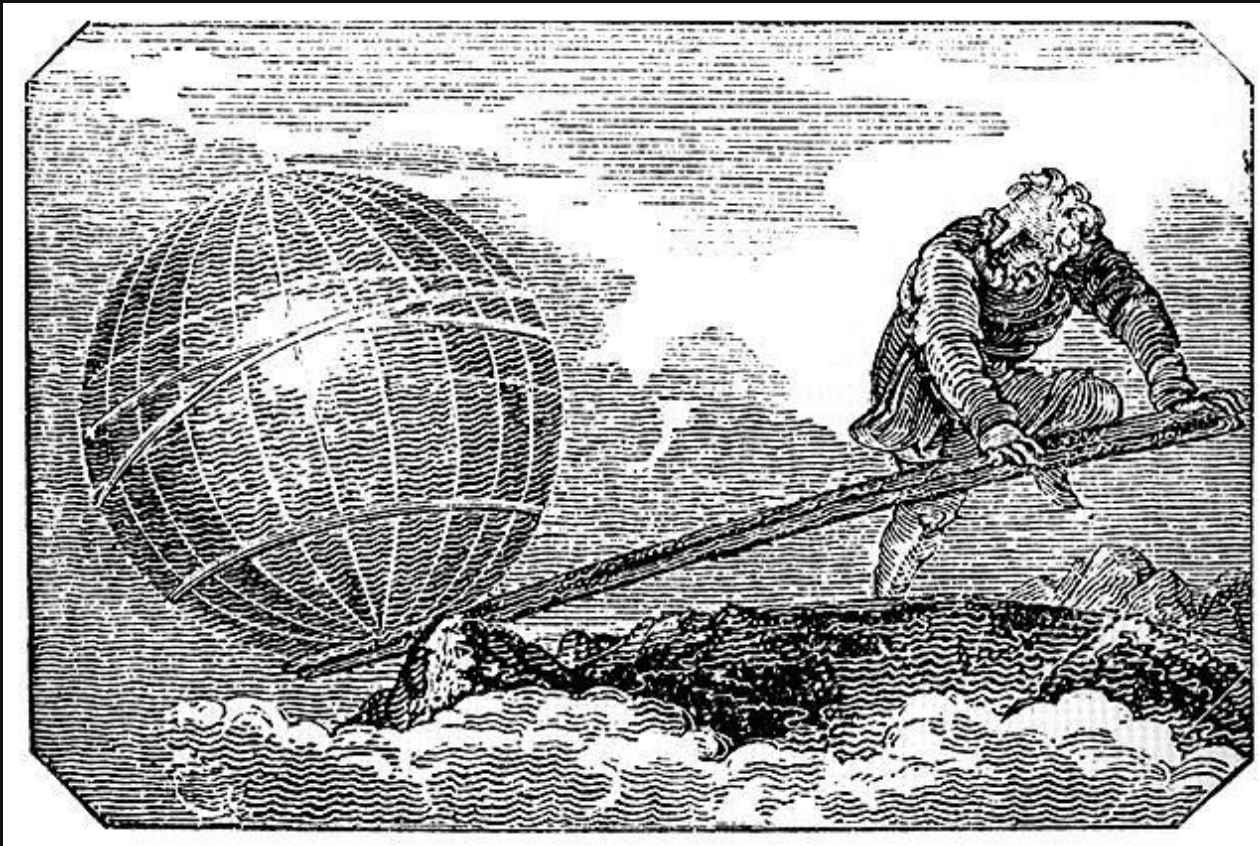


*Les 3 clés*  
*de la relation-client*  
***OPTIMISTE !***

# Clé n°1 – Les points forts d'abord !



**Clé n°2 – Aller où nous  
pouvons faire  
bouger les choses !**



# Clé n°3 – Croire dans la solution à venir !





**« Un optimiste,  
c'est**

**l'incarnation humaine  
du printemps ! »**

**(Susan J. Bissonnette)**

# Le Jardinier Optimiste !



# Le Jardinier Optimiste !







**Merci !**

**[fr.optimistan.org](http://fr.optimistan.org)**

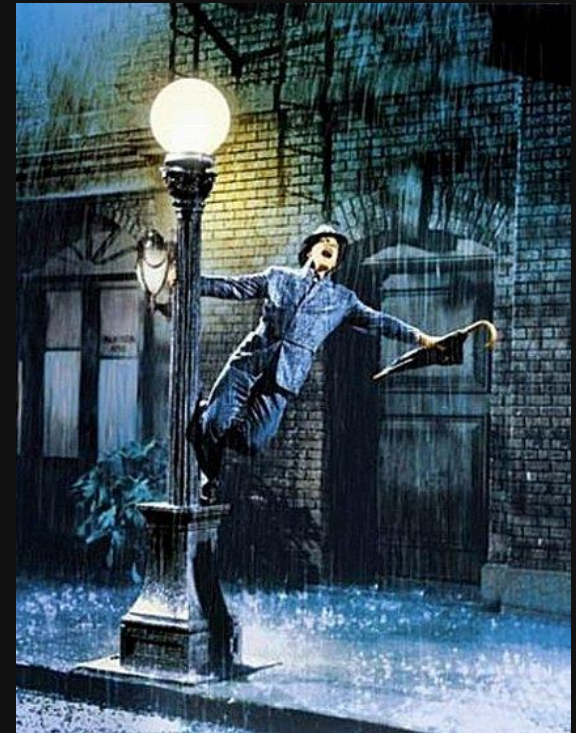


Association pour le **MA**nagement  
de la **R**éclamation **CL**ient

**33<sup>ème</sup> Convention AMARC**

*Paris, 26 septembre 2014*

# **L'OPTIMISME, ultime outil de la relation-client !**



Philippe Gabilliet,  
Professeur à ESCP Europe (Paris)