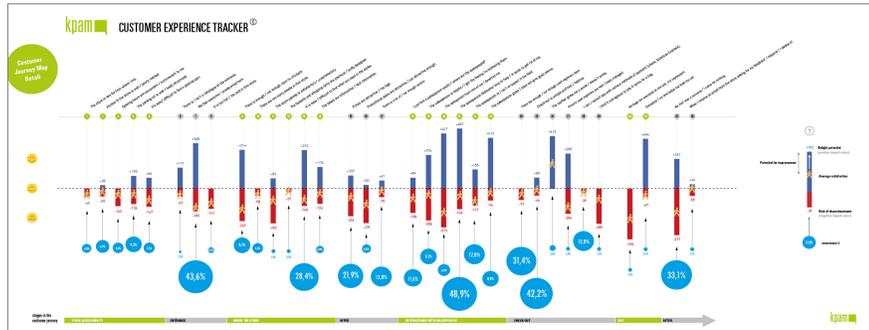




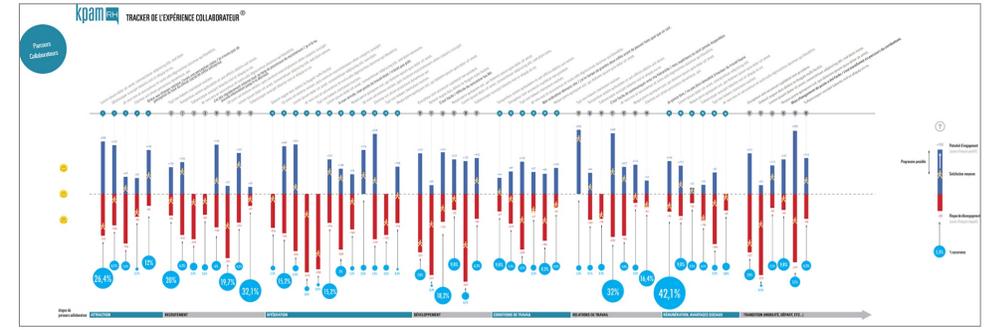
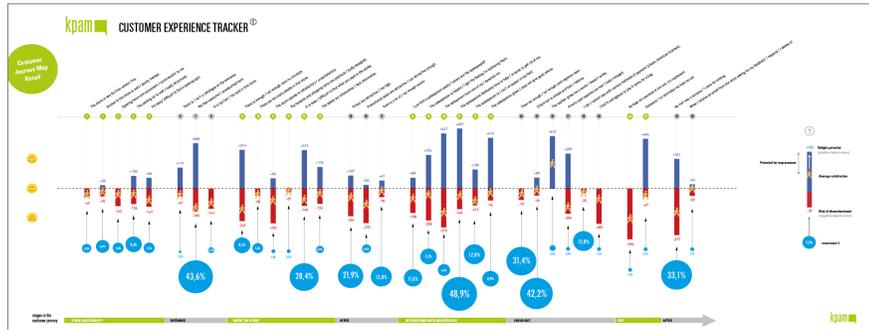
LES 9 VISAGES DU COLLABORATEUR AU CONTACT DU CLIENT

AMARC, 8 OCTOBRE 2018

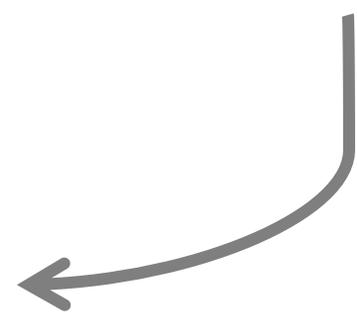
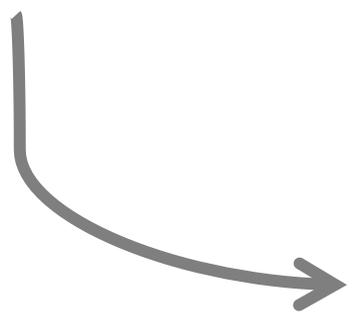
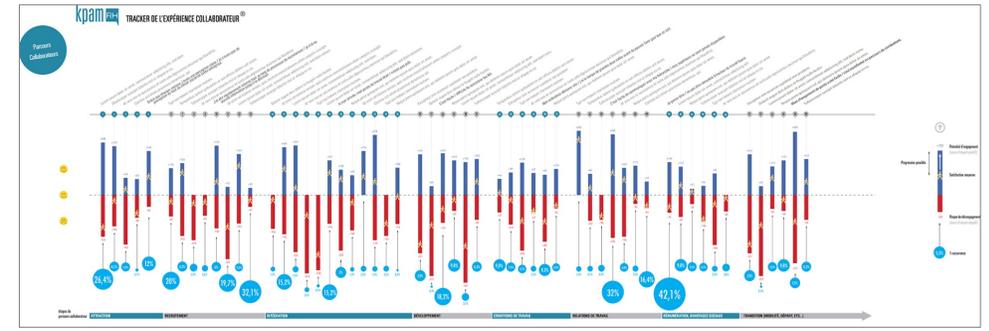
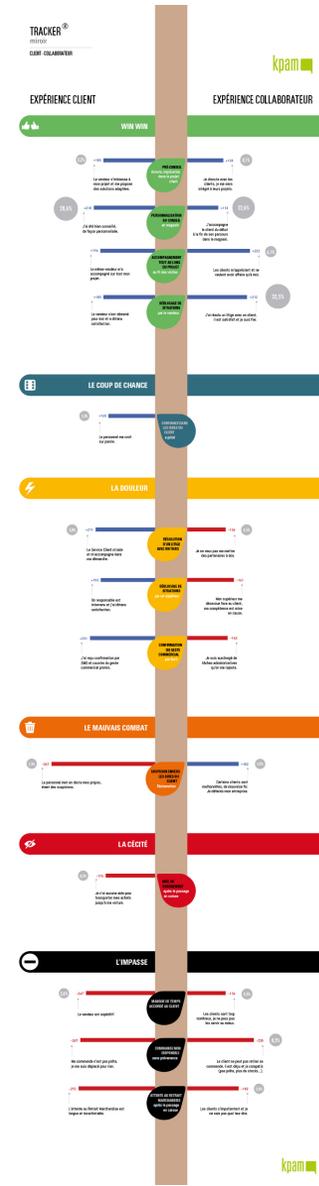
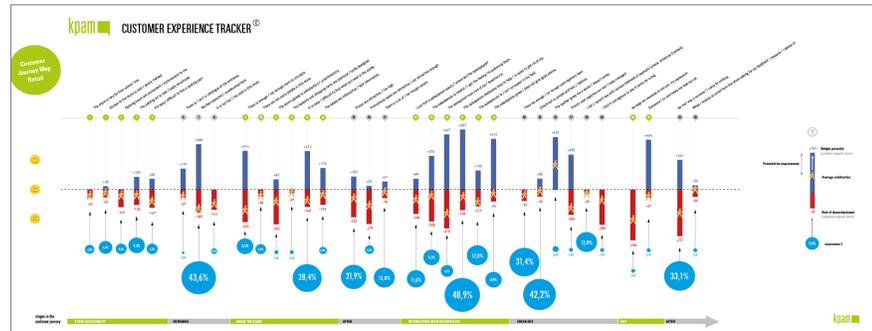
MISE EN REGARD DE L'EXPÉRIENCE CLIENT VS. L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



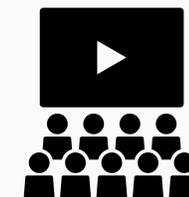
MISE EN REGARD DE L'EXPÉRIENCE CLIENT VS. L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



MISE EN REGARD DE L'EXPÉRIENCE CLIENT VS. L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



Plus de 30 Analyses 'Miroir' / 15 secteurs d'activités :





A full-page photograph of a deminer in a green protective suit and helmet, standing on a metal track in a war-torn city. The background shows damaged buildings and debris. The text 'LE DÉMINEUR' is overlaid in white, centered on the image.

LE DÉMINEUR

1/ LE DÉMINEUR

'J'ai réussi à désamorcer l'anxiété du client !'



1/ LE DÉMINEUR

Le **'Démineur'** a la capacité de **retourner une situation**: transformer un client nerveux en un client rassuré et satisfait.

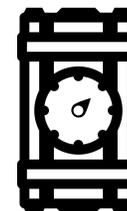
Grâce notamment à :

- L'écoute
- La patience
- Le temps accordé
- L'empathie
- L'humour parfois



1/ LE DÉMINEUR

« Mon meilleur moment c'est lorsqu'une cliente, victime d'inondations s'est présentée en pleurs et qu'elle est repartie en riant après que nous ayons échangé, pris du temps et dédramatisé la situation. »



1/ LE DÉMINEUR

Comment l'accompagner ?

Les démineurs sont des véritables **pépites** pour les entreprises, il faut donc:

- les **identifier**,
- les **valoriser**,
- **démultiplier** leurs pratiques,
- les encourager à **transmettre** leur savoir-faire aux autres collaborateurs.





LE SAUVEUR

2/ LE SAUVEUR

'J'adore venir en aide aux clients'



2/ LE SAUVEUR

- Le '**Sauveur**' a le **sens de l'observation** et repère facilement les clients en difficulté.
- il se **démène** pour les **aider** (*bornes, outils digitaux, petites astuces, etc....*).
- il n'hésite pas à **dépasser leurs attentes** en leur proposant des solutions nouvelles et / ou sur-mesure.



2/ LE SAUVEUR

« J'ai dû installer notre application à une vieille dame sur son téléphone en lui expliquant comment cela fonctionne et elle fut ravie. Elle m'a offert une boîte de chocolats....puis m'a amené toutes ses amies pour que je leur montre. Du coup, elles sont toutes connectées et me remercient à chaque fois.»



2/ LE SAUVEUR

Comment l'accompagner ?

- Il faut donner la possibilité aux '**Sauveurs**' d'apporter **leur aide** aux **clients**.
- Les **placer** là où les clients rencontrent régulièrement des difficultés.
- Les **valoriser** et **capitaliser** sur leurs initiatives.





LE SUSPICIEUX

3/ LE SUSPICIEUX

'Je n'aime pas les resquilleurs et encore moins les fraudeurs'



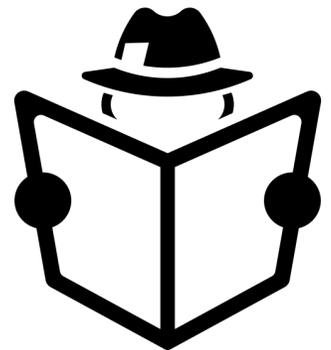
3/ LE SUSPICIEUX

- Le suspicieux **ne croit pas les clients**, il cherche donc à débusquer: les 'faux' retours produits, les fraudes à l'assurance,...
- Avant tout, il s'inscrit dans une logique de **défense des intérêts** de son entreprise.
- C'est même pour lui une forme de **démonstration de son professionnalisme**.
- Mais sans s'en rendre compte, par cette attitude suspicieuse, il **s'aliène de nombreux clients**.



3/ LE SUSPICIEUX

« Les clients oublient que notre entreprise n'est pas une "œuvre de bienfaisance". Donc dans ce cas, je donne ce qui est préconisé par le Marketing, ni plus, ni moins . Et les fraudeurs et profiteurs, je les coince, tout simplement.»



3/ LE SUSPICIEUX

Comment l'accompagner ?

- Avec beaucoup de **pédagogie** !
- Il faut tout d'abord le **féliciter** pour son engagement.....
-mais lui faire comprendre qu'il se **trompe de combat**.
-en lui montrant les **ce qu'il ne voit pas** : les clients 'honnêtes' qui **s'offusquent** de cette suspicion déplacée.
- En lui indiquant **d'autres combats** à mener qui servent vraiment l'intérêt de l'entreprise.

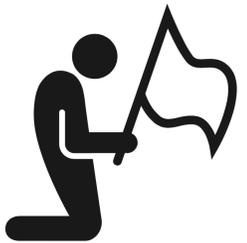


A man with dark hair, wearing a dark suit, white shirt, and dark tie, has a black cloth gagged over his mouth. He is looking directly at the camera with a serious expression. The background is a plain, light gray.

LE DÉMUNI

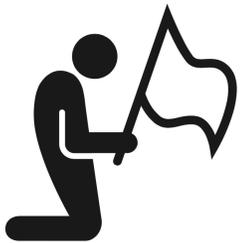
4/ LE DÉMUNI

***'Je n'arrive jamais à justifier nos tarifs/frais/ augmentations...
devant un client'***



4/ LE DÉMUNI

- Le démuni ne dispose pas du **discours commercial** et / ou des **informations nécessaires** pour arriver à **justifier** prix, tarifs, frais bancaires, variations ou augmentations tarifaires, etc..... devant les clients.
- C'est la partie de son job qu'il **déteste, redoute le plus.**
- Il développe même parfois des **stratégies d'évitement** de ce sujet.



4/ LE DÉMUNI

« Une cliente m'informe qu'elle a essayé d'acheter ses billets sur internet mais qu'arrivée au paiement cela n'a pas abouti. Je lui ai dit que ce n'était pas grave et qu'on allait faire la réservation ensemble mais entre temps les billets étaient beaucoup plus cher et impossible de lui expliquer pourquoi. »

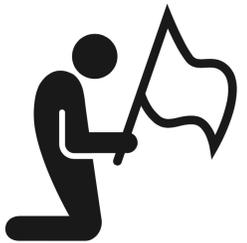


4/ LE DÉMUNI

Comment l'accompagner ?

Il faut lui venir en aide:

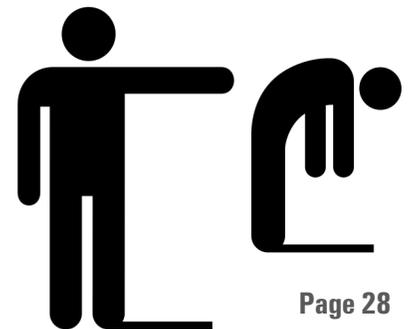
- **Développer un discours** sur ces questions tarifaires avec lequel le 'Démuni' se sent **en confiance**.
- **Écouter les remontées terrains** et partage des **bonnes pratiques**
- Etre en mode **'Test & learn'**
- **Accès facilité** aux informations



A man in a dark suit and tie is shown from the chest up, looking to his left with a surprised expression. A hand from the left side of the frame points its index finger directly at him. The background is a plain, light-colored wall. The text 'LE DÉJUGÉ' is overlaid in the center, enclosed in a white rectangular frame that is open on the left side.

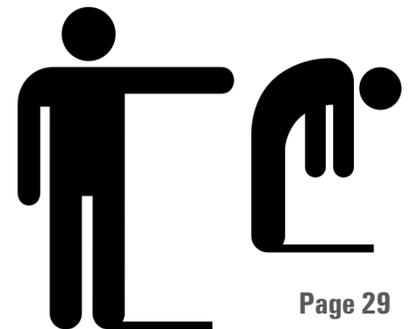
LE DÉJUGÉ

'Mon manager me déjuge devant un client'



5/ LE DÉJUGÉ

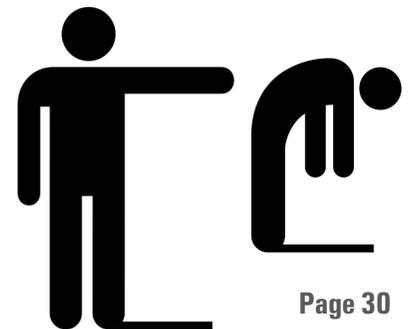
- Le '**Déjugé**' se retrouve dans une situation où son manager prend le relai en se **positionnant du côté du client**.
- Il est à la fois désavoué par son **manager** et 'perd' le **client**.
- Ce genre de situation peut alimenter **des conflits entre le manager et le collaborateur**, nuisant ainsi à **l'ambiance** globale de l'équipe.



5/ LE DÉJUGÉ

« Le client a commencé à être agressif dans sa façon de parler et insultant envers moi. J'ai donc fait appel à mon responsable qui n'a pas attendu très longtemps avant de lui donner raison, au détriment de mon bien-être. Je me suis senti lâché par mon responsable et en situation d'impuissance. Le client n'a donc plus qu'à m'insulter pour avoir ce qu'il veut. C'est très décourageant. J'étais dépité et en colère contre mon responsable et le client.

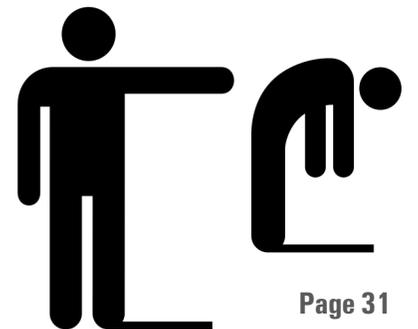
Je me suis donc senti très seul...»



5/ LE DÉJUGÉ

Comment l'accompagner ?

- Se **mettre d'accord au préalable** sur ce type de situation afin que le collaborateur ne soit **pas surpris** par la décision de son manager.
- Avoir la possibilité de « **débriefer** » la situation avec le manager.



The image features a dark, foggy background with two handprints, one on the left and one on the right, appearing to be pressed against a surface. A white, L-shaped frame surrounds the text in the center. The text is in a bold, white, sans-serif font.

LE PIÉGÉ

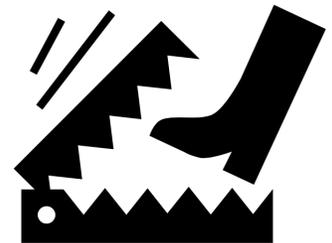
6/ LE PIÉGÉ

'Je dois faire appliquer des règles inapplicables'



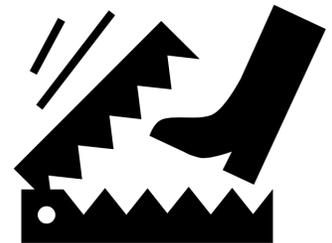
6/ LE PIÉGÉ

- Le '**Piégé**' tente d'appliquer des règles et procédures **difficiles voire impossibles à imposer aux clients**.
- Le collaborateur est **conscient** de cette situation mais ne reçoit **pas de soutien** de sa **hiérarchie** (*voire même une pression à appliquer la règle*).
- Il se retrouve donc **régulièrement** confronté aux **foudres des clients**.



6/ LE PIÉGÉ

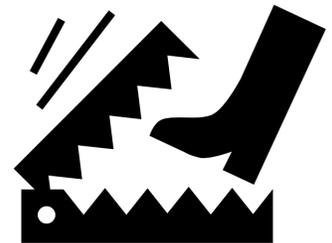
« Toutes les deux heures, les clients nous manquent de respect (nous poussent ou nous insultent) parce qu'on ne les laisse pas rentrer par l'intérieur pour aller aux toilettes en fin de séance. »

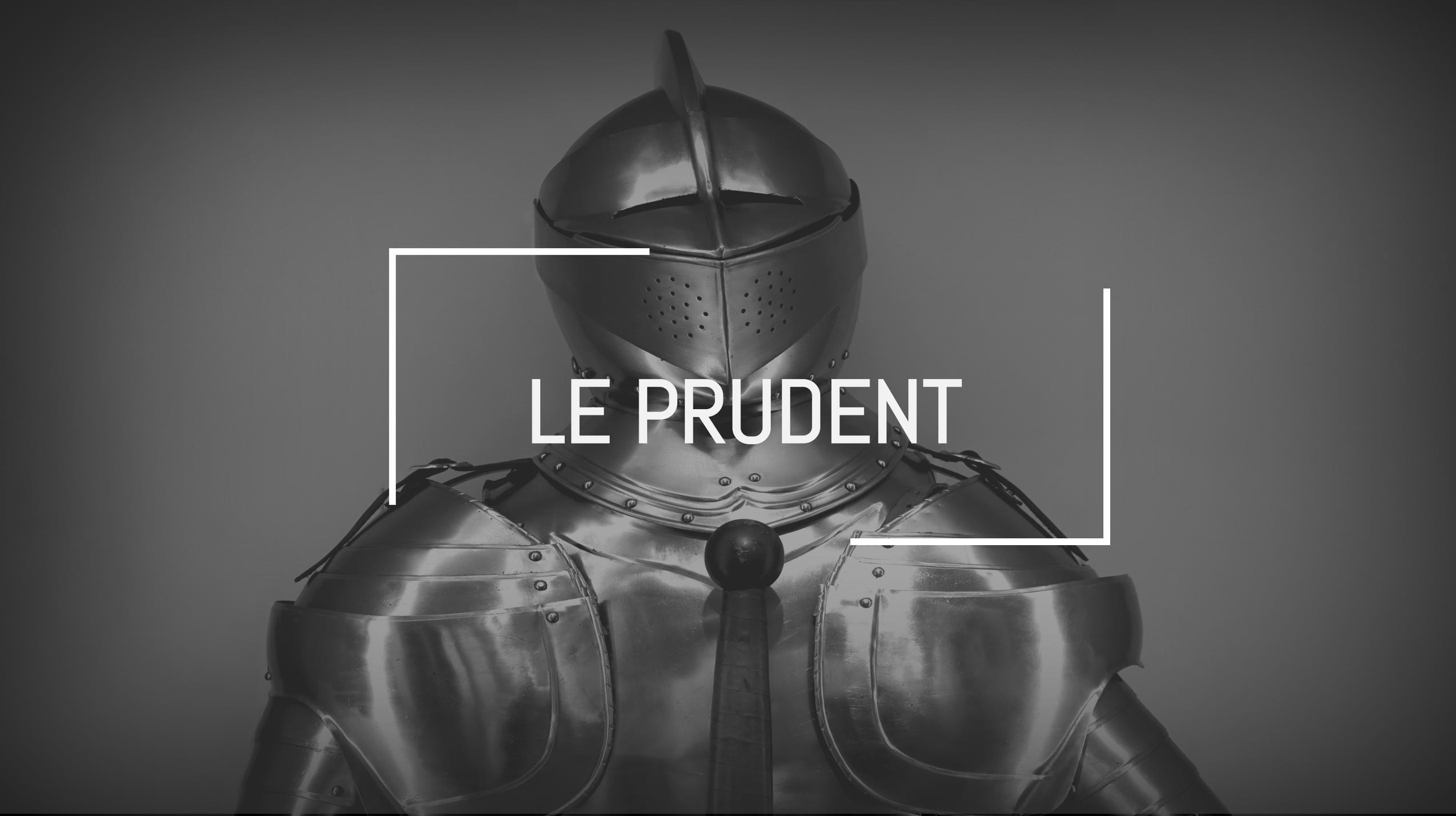


6/ LE PIÉGÉ

Comment l'accompagner ?

- **Identifier** ces moments
- **Assouplir** certaines règles
- Dans certains cas, les **modifier** voire les **supprimer**.





LE PRUDENT

7/ LE PRUDENT

'J'attends d'être sur à 100% avant d'annoncer quoi que ce soit au client'



7/ LE PRUDENT

- Le **prudent** prend systématiquement des **précautions** avant **d'annoncer** quoi que ce soit aux clients.
- Il veut être à **100% sûr** de lui avant de communiquer une information (*retard, délai, montant d'un geste commercial, etc....*) fiable au client.



7/ LE PRUDENT

« Le manque de fiabilité des informations en cas de retard est un des pires moments. On n'est jamais sûr de rien, donc on ne dit rien. Clients dans le brouillard tout comme nous. Au bout d'un moment, on se fait défoncer par des clients excédés. »



7/ LE PRUDENT

Comment l'accompagner ?

- **Rassurer** le collaborateur sur le fait qu'il puisse donner une **information en temps réel**, même s'il doit la **modifier / préciser / rectifier** dans un second temps.
- Bien mettre en avant les **bénéfices** d'une information **rapide** du client.
- Développer le sentiment de '**droit à l'erreur**'.





L'IMPUISSANT

8/ L'IMPUISSANT

'Je n'ai aucune marge de manœuvre pour régler le cas spécifique de ce client'



8/ L'IMPUISSANT

- L' **'Impuissant'** n'a pas **l'autonomie** et la délégation de **responsabilité** nécessaire pour répondre à la situation client auquel il doit faire face.
- Il n'a donc **pas de solutions** à sa main à proposer à son client.
- Il se fait **écharper** par un client furieux.....et fait le **dos rond**.
- **C'est l'impasse !**



8/ L'IMPUISSANT

« Devoir gérer les dysfonctionnements avec Expedia: les réservations entrent alors que nous sommes complets. Les clients se présentent alors que nous n'avons même pas reçu le mail de réservation. On passe pour des gens peu professionnels alors que nous ne sommes pas responsables. Le problème dure et le sentiment est qu'au siège rien n'est fait. La semaine dernière, c'est arrivé 4 fois !! Un très mauvais moment.. »



8/ L'IMPUISSANT

Comment l'accompagner ?

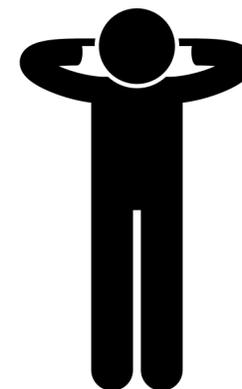
- En ayant la **volonté** de ne pas laisser les collaborateurs dans ces **situations intenable**s.
- En **écoutant** les remontées terrains.
- En **prévoyant** ces circonstances et les solutions qui s'imposent.
- En donnant plus **d'autonomie** et de **marge de manœuvre** aux collaborateurs.





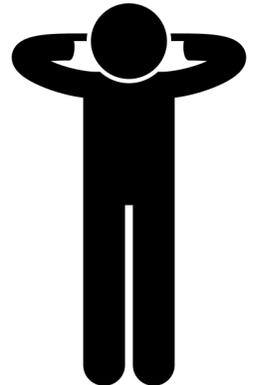
LE POILU

'Ce client ne veut rien entendre'



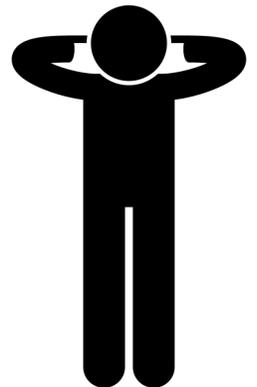
9/ LE POILU

- Le '**Poilu**' ne se rend pas compte qu'il s'est engagé dans une **guerre de tranchée** avec son interlocuteur.
- Il a le sentiment de se retrouver face à un **client buté** qui ne veut pas l'écouter.
- En fait, il **répète en boucle** le même argument et n'arrive pas à **changer de discours / posture**.



9/ LE POILU

« L'interaction la plus frustrante vécue cette année a eu lieu lors d'un échange avec un client ne percevant pas l'intérêt de nos contrôles de sécurité. Je lui ai expliqué plusieurs fois mais il n'a rien voulu entendre. »



9/ LE POILU

Comment l'accompagner ?

- En **systematisant** la possibilité de pouvoir **transmettre** le client à un **collègue** (*le changement d'interlocuteur peut désamorcer la situation de conflit*)
- En lui apprenant à **varier** les **arguments**, les angles d'attaque, les postures relationnelles.
- En créant des **espaces d'échanges / feedbacks a posteriori** pour libérer les tensions

