

METHODE → Gestion d'une situation de communication conflictuelle avec un client

1. Méthode TECREP

TECREP, acronyme désignant six étapes pour résoudre des situations commerciales difficiles :

- **T**endre l'oreille ;
- **E**xpliciter le problème ;
- **C**ompatir avec son client ;
- **R**emercier son client ;
- **É**valuer les différentes solutions possibles ;
- **P**roposer une solution satisfaisante pour tous.

C'est une méthode simple à mettre en œuvre. Il faut écouter attentivement le client mécontent, puis expliciter ses griefs et lui montrer que l'on est sensible à son problème. Ensuite le remercier pour les critiques constructives, décider des actions à réaliser et régler le problème. Le client partira satisfait, convaincu que vous vous êtes impliqué pour le satisfaire.

2. Attitudes professionnelles à respecter



1. Être à l'écoute pour comprendre la situation, ne pas couper la parole.
2. Faire preuve d'empathie.
3. Poser des questions pour collecter des informations.
4. Reformuler le problème, développer une attitude positive, constructive.
5. Rester calme, poli et diplomate.
6. Gérer vos émotions.
7. Présenter des excuses.
8. Remercier avec sincérité le client pour avoir soulevé le problème.
9. Rechercher des points d'accord, manifester votre envie de résoudre le problème.
10. Proposer des solutions.
11. Être ferme mais compréhensif dans les réponses.
12. Si une solution ne peut être immédiatement trouvée : proposer un dédommagement ou un entretien avec un responsable de l'entreprise.