

Être Bien au Travail

Gestion de conflits avec des clients : comment s'en sortir ?

Savez-vous que des solutions concrètes existent pour entretenir des relations positives avec un client ? Suivez les 10 conseils pour améliorer la gestion des conflits et rétablir une relation durable et constructive.



Emmener la relation sur le terrain du rationnel

La gestion des conflits ne s'improvise pas. Si vous sentez, de votre côté ou de celui du client, que des émotions négatives l'emportent, comme la colère ou la rancœur, ramenez l'échange sur des faits concrets.

Adopter un état d'esprit constructif

Outre l'efficacité et l'atteinte des objectifs, gardez à l'esprit le bénéfice personnel que vous tirerez d'un bon relationnel avec le client. Il est plus agréable de travailler dans une bonne ambiance.

Ecouter votre interlocuteur

Echanger avec votre client, c'est bien, si celui-ci se sent entendu, c'est mieux. Ainsi, montrez-lui que vous comprenez son point de vue, sa demande. Cela ne vaudra pas dire pour autant que vous y adhérez.

Clarifier le cahier des charges

Si vous partez sur un terrain d'entente clair et bien défini, vous évitez bien des conflits à venir. Pensez en termes de projet commun à accomplir. Aussi, fixez un objectif réalisable.

Affirmer votre autorité en douceur

Vous pouvez faire valoir votre point de vue en restant posé et calme, vos arguments n'en porteront que davantage.

Ne pas avoir peur des divergences

Elles sont normales dans une relation. Elles peuvent même être enrichissantes dans la recherche de solutions. L'essentiel est de préserver un échange respectueux.

Ne pas chercher à plaire à tout prix

Au début d'une relation, la tentation est grande de vouloir séduire. C'est le moment des promesses, formulées ou induites... pas forcément tenues par la suite. De nombreux malentendus naissent de là.

Faire usage de la reformulation

Reformulez votre point de vue. Posez des questions de clarification, sans laisser le ton monter ou devenir polémique.

Garder son calme face à une personnalité difficile

Veillez à ne pas être trop réactif, surtout si vous vous savez enclin à une certaine émotivité.

Soigner la relation au long cours

C'est le meilleur moyen d'anticiper des relations difficiles. Gardez le contact, et apprenez aussi à dire lorsque vous êtes satisfait d'une prestation.

23/11/09

[Retour au dossier](#)

Liste d'articles relatifs à ce sujet : [Relations clients](#)

Notre sélection de formation en partenariat avec Comundi.fr :

- [Techniques de négociation](#)
- [Établir des relations positives et sortir des conflits](#)



