

# FICHE MEMO

## CONFLIT OUVERT & CONFLIT LATENT

**DANS LA RELATION CLIENT LES CONFLITS SONT INÉVITABLES !**

### CONFRONTATION

Action de rapprocher des choses, de les comparer en les opposant (confrontation des points de vue).

### CONFLIT LATENT

Conflit "sans bruit", "étouffé" dont la cause réelle n'est pas cernée.

### CONFLIT OUVERT

Violente opposition de sentiments, d'opinions ou d'intérêts (synonyme de désaccord, différend, litige).  
Le plus important dans une relation conflictuelle est de comprendre les causes du conflit et de discuter une solution commune.

### A FAIRE

- **Contacter régulièrement** le client
- **Rappeler** rapidement son client
- **Prêt d'intention positif**
- **Répéter, Reformuler** les propos du client
- **Coconstruire** une solution
- Pratiquer une **écoute empathique**
- **Considérer l'émotion** du client
- **Demander** des précisions, **questionner** son client
- Avoir un **discours rassurant**

### A NE PAS FAIRE

- Echanger **que par mail**
- **Perdre son calme** au téléphone
- Couper la parole
- Interpréter
- Répéter, n'avoir qu'une seule réponse
- Juger
- Raccrocher brutalement
- Prendre la fuite
- Surenchérir
- Agressivité verbale
- Condescendance

### PRÉCISION

Dans un contexte de relation téléphonique il est important de prêter attention au ton de votre voix, à la qualité de votre écoute, au vocabulaire utilisé.