

Travailler avec des clients

Définition du client

À CTI (Coaches Training Institute), nous utilisons le mot « client » pour faire référence à la personne qui reçoit le coaching. Ce que nous entendons par « client » est :

« Une personne qui reçoit d'une autre personne, contre paiement, des fournitures commerciales ou des services (Le petit Larousse) »

La relation au client

Votre relation avec le client est l'élément le plus important du coaching. Le modèle CTI pour la relation coach/client est celui d'une « Alliance Co-Créée ». Vous et votre client, travaillant ensemble, construisez une relation qui aidera au mieux votre client et lui donnera son plein pouvoir.

Quelques lignes de conduite à tenir avec le client

Soyez professionnel et clair avec le client à chaque instant. Soyez coach et coachez le client quoiqu'il arrive au cours du processus – il est capable d'apprendre et de grandir à partir de tout ce qui se présente à lui au cours du coaching. Si votre client est systématiquement en retard, ou manque des rendez-vous, ne paye pas à temps, ne fait aucun travail demandé, examinez avec lui ce qui se passe.

Engagez-vous à être précis et direct avec lui lorsque ce qu'il fait n'est pas convenable, que ce soit pour lui ou pour vous. Il est fort probable que le comportement que vous voyez apparaître dans la relation de coaching est présent aussi à d'autres moments de sa vie.

Si vous agissez avec le client de manière directe à ces moments-là, votre client vous fera confiance et la relation sera renforcée.