

# **FORMATION PREPARATOIRE A L'EXAMEN DE CALL CENTER AGENT**

## **MODULE C Réclamations et situations difficiles**

## Sommaire

<b>1. Réclamations .....</b>	<b>3</b>
1.1. Attitude face à la réclamation .....	3
1.2. Traitement des réclamations .....	4
1.3. La méthode ERICA .....	5
 <b>2. La gestion de l'agressivité par l'assertivité .....</b>	<b>6</b>
2.1. L'expression de l'agressivité.....	6
2.2. Les comportements inefficaces .....	7
2.3. Une attitude efficace : l'assertivité .....	8

## 1. Réclamations

### 1.1. Attitude face à la réclamation

- ↳ Désamorcez la colère avant tout, en laissant la personne exprimer sa réclamation sans l'interrompre.
- ↳ Parlez lentement et le plus bas possible.
- ↳ Questionnez positivement.
- ↳ Gardez votre calme.
- ↳ Ecoutez.
- ↳ Utilisez des phrases clés :
  - « *Je comprends bien* », « *c'est important* », « *en effet* », « *oui, et ...* ».
- ↳ Montrez beaucoup d'intérêt pour le cas à résoudre.
- ↳ Soyez positif et expliquez au client ce que vous pouvez faire pour lui, en minimisant ce que vous ne pouvez pas faire.
- ↳ Visez un accord en essayant de trouver une solution acceptable pour les deux parties.
- ↳ Prenez des notes.
- ↳ Reformulez la demande.
- ↳ Assurez-lui que tout sera entrepris pour qu'un tel problème ne se reproduise pas à l'avenir.
- ↳ Donnez un suivi efficace.

En plus d'une solution, c'est une écoute et une reconnaissance dont a besoin un client mécontent ou déçu.

Sans solution véritable, mieux vaut proposer une solution intermédiaire telle que proposer de se renseigner, plutôt que des promesses non tenues.

## 1.2. Traitement des réclamations

2 solutions



JE PEUX RÉPONDRE en moins d'une minute	JE NE PEUX PAS RÉPONDRE en moins d'une minute
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prendre le dossier (papier ou informatique).</li> <li>➤ Faire les recherches.</li> <li>➤ Donner les résultats de ces recherches.</li> <li>➤ Contrôler l'exactitude de l'information et son adéquation avec la réclamation.</li> <li>➤ Prendre congé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reformuler.</li> <li>➤ Assurer qu'on prend en compte la réclamation.</li> <li>➤ Prendre un rendez-vous téléphonique.</li> <li>➤ Redonner son nom et n° de téléphone (rassurer le client).</li> <li>➤ Reformuler.</li> <li>➤ Indiquer les recherches faites.</li> <li>➤ Donner le résultat des recherches.</li> <li>➤ Contrôler l'exactitude de l'information et son adéquation avec la réclamation.</li> </ul>

- ♦ La réclamation est une preuve de confiance : un acheteur qui réclame désire par principe poursuivre la collaboration avec votre entreprise.
- ♦ Rien n'énerve plus le client que d'avoir à répéter x fois son problème sans jamais être certain de s'adresser à la bonne personne.
- ♦ 70% des acheteurs qui sont satisfaits du traitement de leur réclamation restent fidèles à leur entreprise. Et ce pourcentage va jusqu'à 95% lorsque le client a l'impression que son problème est résolu très vite.
- ♦ Celui qui laisse la réclamation de l'acheteur en attente fait le jeu de la concurrence.

---

### 1.3. La méthode ERICA

#### **E Ecoute**

Des clients fâchés doivent souvent « exploser » avant de pouvoir discuter de manière objective. Mettez-vous à la place du client et prenez-le au sérieux  
Cela n'a pas du tout de sens de vouloir riposter à l'aide de contre arguments.  
Cela entraîne une tension contre-productive.

Ne pas interrompre. Le client veut maintenant se débarrasser de sa frustration. Ecoutez activement afin que le client remarque que vous l'écoutez. Il sentira ainsi que sa requête est prise en compte. Prenez des notes, notez les points obscurs pour pouvoir rebondir plus tard sur l'occasion.

#### **R Reformulation**

Résumez brièvement dans le sens de l'écoute active ce que vous avez compris.  
Remerciez le client pour l'information qu'il vous donne.  
Exprimez votre compréhension à l'égard du client et montrez-vous coopératif. Lorsque la faute se trouve dans votre camp: présentez vos excuses.

#### **I Identifier les solutions**

C'est maintenant à vous de jouer. Quelles possibilités envisagez-vous pour résoudre le problème? Que faites-vous et quand ? Attention :fixez des délais, et mettez tout en œuvre pour pouvoir les tenir. A défaut, le client sera, à juste titre, encore plus énervé. Lorsque vous ne pouvez pas répondre immédiatement à la réclamation (non identification de la cause du problème), dites que vous allez faire le nécessaire et proposez 1 jour et 1 heure pour le rappeler (et respectez cet engagement !).

#### **C Consentement et Conclusion**

Demandez le consentement du client ! Demandez au client s'il est d'accord avec ce qui a été conclu. Vous remarquez alors si la colère s'est dissipée. Si ce n'est pas le cas, demandez pourquoi.  
Concluez l'entretien en rappelant ce qui est décidé (qui fait quoi et quand ?) et saluez.

#### **A Assurer le suivi**

Le traitement d'une réclamation ne s'arrête pas à la fin de l'appel téléphonique !  
Pour tenir les promesses faites au client, vous devez informer les services de votre entreprise concernés, envoyer un email ou un courrier au client, ressaisir la commande, etc.

## 2. La gestion de l'agressivité par l'assertivité

### 2.1. L'expression de l'agressivité

Quand je perçois un événement extérieur comme menaçant ou comme une agression, une frustration, quand je rencontre un obstacle à la satisfaction de mes besoins, de mes attentes ou aspirations profondes, alors apparaît mon agressivité.

Phénomène qui se passe en moi-même mais que je tolère mal. J'ai donc tendance à reporter sur les autres l'expression de cette agressivité.

Dès le moment où je sens que le danger est trop important pour moi, je déclenche un mouvement de colère ou d'agressivité qui a pour but de réduire, voire détruire la menace faite à mon intégrité.

Physiologiquement, les symptômes de l'agressivité sont :

- Accroissement de la pression sanguine
- Tension musculaire, fatigue

**= STRESS**

Impulsions :

- Menaces, mots agressifs, attaque, fuite

Reproches :

Dirigés contre soi-même	Déplacés sur un autre sujet
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiment de culpabilité</li> <li>• Sentiment de dépression</li> <li>• Sentiment d'incompétence</li> <li>• Sentiment de découragement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attitude constante d'irritation et d'hostilité</li> <li>• Recherche de défouloir</li> <li>• Recherche de bouc émissaire</li> </ul>

Voici quelques états auxquels vous êtes le plus souvent confrontés au téléphone :

Sentiment	Identification	Attitude à adopter
Impatience	Débit rapide, Propos incomplets	Se montrer serviable et efficace
Frustration	Ton sec, plaintes répétées	Se montrer compréhensif et optimiste
Colère	Ton véhément et criard	Se montrer patient, écouter

---

## 2.2. Les comportements inefficaces

### La fuite

Soit le sujet est passif ou soumis (je m'excuse), soit il est actif, c'est à dire écourte ou dévie la conversation (c'est pas moi), se plaint, joue la victime (justification).

Apparaît ouvert, serviable, respectueux d'autrui. Il peut jouer un rôle modérateur. En revanche, il souffre de sa dépendance vis-à-vis du regard des autres. Anxieux et envahi de doutes, il a du mal à s'imposer et à prendre des décisions. Cela peut le mener à un certain laxisme.

*« Ce n'est pas de ma faute, je ne suis pas responsable... »*

### L'attaque

Sait se faire respecter, " ne tourne pas autour du pot ", prend des initiatives, est dynamique. En revanche, il heurte parfois autrui par ses réactions abruptes, coupe le dialogue, se sent stressé et finit souvent par être rejeté. Il doit éviter de voir les " agressions " comme des attaques personnelles.

Le sujet est agressif et sur la défensive. Il est violent ou ironique et dévalorise l'autre (accusation).

*« Calmez-vous M X, votre attitude n'arrange en rien la situation... »*

*« Si vous vouliez être servi en premier, il fallait venir plus tôt, Monsieur ! »*

### La manipulation

Habile, analysant finement les situations et les rapports de forces, il sait motiver et stimuler les gens. Il s'adapte à ses interlocuteurs et les amène à faire ce qu'il attend d'eux. Cependant, il peut être violemment rejeté quand le manipulé s'aperçoit qu'il s'est fait manœuvrer.

Le sujet cherche à impressionner autrui, l'intimider, le soumettre par chantage.

*« Je n'ai pas l'habitude de me faire traiter d'incapable, je référerai à qui de droit, car je n'ai pas à être insulté pendant mon service... »*

### **Ces 3 attitudes alimentent l'agressivité de votre interlocuteur**

Nos réactions déclenchent chez nos interlocuteurs d'autres réactions qui renforcent à leur tour nos propres réactions..... C'est une spirale infernale !!!

### **Le client mène l'entretien !**

### 2.3. Une attitude efficace : l'assertivité

Aucune réaction ne doit se faire sur la base de ressenti  
mais sur la base de faits concrets

#### L'assertif ou l'affirmé (l'idéal à atteindre !)

Il exprime sa personnalité en restant fidèle à soi-même, sans heurter son environnement. Il ose être lui-même, **se fait respecter et respecte les autres**, sait qu'il n'est pas parfait, fait face à ses difficultés sans fatalisme et ne demande pas l'impossible à autrui. Il ne cherche pas à plaire à tout prix, accepte les critiques, n'évite pas les conflits et sait négocier.

Quand un problème se présente, il refuse de rejeter systématiquement la faute sur autrui et cherche à le régler en tenant compte de la sensibilité et de l'intelligence de son interlocuteur.

*« M X en effet, il y a eu un différend sur votre commande, le bon n'a pas été envoyé à temps....je vous présente toutes nos excuses. Je me charge de la faire traiter dans l'heure »*

- **Travaillez l'assertivité en toute circonstance pour maintenir une relation gagnant / gagnant avec votre interlocuteur !**

#### Une technique assertive : le DESC

Cette méthode permet de gérer assez facilement l'agressivité, en évitant le débordement

##### **D** comme **décrire**

Décrivez les faits, la situation, le comportement de votre interlocuteur à votre égard en termes aussi précis et objectifs que possible.

##### **E** comme **exprimer**

Faites part de la gêne, des sentiments, préoccupations, désaccords, les difficultés ou critiques que ce comportement fait naître en vous.

##### **S** comme **suggérer**, spécifier des propositions

Suggez-lui une modification réaliste et constructive de la situation, de ce comportement qui fera stopper votre désagrément.

##### **C** comme **conséquences positives pour les 2 parties** (gagnant/gagnant)

Intéressez-le à l'élaboration d'une telle solution en lui indiquant les conséquences possibles et bénéfiques qui découleraient de la conclusion de l'accord.



## Moyens à mettre en œuvre

Eviter	Préférer
Les formules et les mots négatifs : « <i>Comme vous le savez...</i> », « <i>impossible</i> », « <i>faute</i> », « <i>problème</i> », « <i>noir</i> »	Les expressions, les mots positifs et rassurants : « <i>solution adaptée</i> », « <i>proposition</i> » « <i>cela va marcher</i> »
La justification	L'objectivité dans l'expression des faits ou des sentiments
L'interprétation	La prise en compte de ce que dit l'interlocuteur
Le jugement « <i>oh, mon pauvre !</i> »	Proposer votre aide « <i>je comprends, en quoi puis-je vous aider</i> »
L'accusation « <i>vous n'avez pas agi à temps</i> »	Décrire les faits « <i>les «frais» n'ont pas été entrés à temps</i> »  Bannissez les phrases commençant par « <i>vous...</i> »
La fuite : « <i>Je n'y peux rien</i> », « <i>que voulez-vous que j'y fasse</i> », « <i>je ne suis pas responsable</i> », « <i>c'est pas moi, c'est X</i> ».	« <i>Je vérifie immédiatement</i> »
L'agressivité, l'humiliation, les grossièretés  La manipulation : séduire avec des promesses pour s'esquiver	Révéler ses émotions, exprimer ses sentiments de façon nuancée (très utile face à un interlocuteur énervé, pour annoncer une nouvelle désagréable ou pour lui montrer que son cas vous préoccupe).