

# Comment gérer les clients difficiles !

**Aide-mémoire**

# SATISFACTION



The diagram consists of two large, thick arrows pointing towards each other. The left arrow is orange and points to the right, containing the word 'ATTENTES'. The right arrow is dark blue and points to the left, containing the words 'SERVICE OFFERT'. The two arrows meet in the center, creating a narrow gap between their tips.

**ATTENTES**

**SERVICE  
OFFERT**

# 15 CLÉS

## pour mieux gérer vos clients difficiles



1

### Gérez vos émotions et vos attitudes - distance émotive

- a. Sachez dépersonnaliser
- b. 3 images :
  - i. Personnalité
  - ii. Publique
  - iii. Souhaité

2

### Remerciez sincèrement le client d'avoir soulevé un problème

- a. Marque de considération
- b. Fait diminuer la pression

3

### Offrez vos excuses

- a. Nous sommes désolés des désagréments
- b. Ne pas se confondre en excuses  
Cela donne plus de pouvoir au client

4

### Soyez courtois

- a. Politesse et civilité
- b. Traitez les gens comme si c'était un membre  
de votre famille ou votre invité

# 15 CLÉS

pour mieux gérer  
vos clients difficiles



5

## Nommez l'émotion

Faites-vous en un allié ! Pas contre votre employeur

- a. J'entends votre... :
  - i. Frustration
  - ii. Déception
  - iii. Mécontentement, etc.
- b. Votre client se sentira entendu et compris

6

## Parlez lentement et baissez le ton

- a. Effet apaisant et rassurant
- b. Favorise la confiance et la confiance

7

## Questionnez avant de répondre

- a. Technique du «Maux à Mots» :  
  
Déceler les Maux (problèmes) de votre client afin de trouver les Mots pour mieux régler la situation

8

## Maximisez votre capacité d'écoute

- a. « Écoutez avec un crayon » : prenez des notes et les mots utilisés
- b. Meilleur outil de considération et de confiance
- c. Entendu et compris, un client qui se sent compris est déjà moins difficile

# 15 CLÉS

## pour mieux gérer vos clients difficiles



9

### Soyez empathique

- a. Chaque client se sent unique
- b. Regardez à travers les lunettes de votre client
- c. Mettez vous dans les souliers de votre client

10

### Isolez l'objection ou le problème

- a. Permet de focaliser sur l'essentiel
- b. Permet de s'assurer que d'autres sous-problèmes n'existent pas
- c. Facilite le règlement

11

### Points d'accord = Rendre le problème moins grave

- a. Permet de focaliser sur l'essentiel
- b. Permet de relativiser et de voir le positif de la situation
- c. Permet de réduire le négatif

12

### Évitez les fausses promesses

- a. Acheter la paix n'est pas une solution
- b. Cela hausse les attentes et crée souvent davantage de problèmes

# 15 CLÉS

## pour mieux gérer vos clients difficiles

13

### Mode solutions gagnant-gagnant

- a. Présentez les options possibles pour régler les enjeux ou problèmes de votre client
- b. Répondre à ses objectifs

14

### Présentez les bénéfices

- a. Bénéfice = plus de gains et moins de douleurs
- b. Réponse aux enjeux, défis, préoccupations, ambitions et aspirations de votre client
- c. Vendre vos solutions en présentant au client ce qu'il en retirera

15

### Terminez fort

- a. L'importance de la dernière impression



# Méthode de l'**ARBRE** pour un discours **collaboratif**



**A**ccueillir



**R**eformuler



**B**onifier



**R**ésumé



**E**ntente gagnant-gagnant

## Vous en désirez davantage?

Voici où vous pouvez retrouver plusieurs autres contenus pertinents :

Rendez-vous à [www.vincentfournier.ca](http://www.vincentfournier.ca) :

Vous y trouverez là tous les détails de conférences et de formations connexes.

Vous pouvez également, vous procurer une copie de mes livres *Arrêtez de vendre, laissez vos clients vous acheter !* et *Propulsez vos affaires - Les 5 piliers fondamentaux pour développer votre sens des affaires* en consultant la boutique en ligne de mon site à [www.vincentfournier.ca/boutique](http://www.vincentfournier.ca/boutique). Dans la boutique vous pourrez également trouver des formations et des outils pour optimiser vos performances.

Retrouvez-moi via les différents réseaux sociaux :

[Facebook](#)

[LinkedIn](#)

[Instagram](#)

[Youtube](#)

## PODCAST | Propulsez vos affaires :

Le podcast par excellence pour les professionnels, les travailleurs autonomes et les entrepreneurs qui désirent optimiser leur performance tout en conservant équilibre et liberté pour une vie extraordinaire à la hauteur de leur attente pour un plus grand sentiment de fierté et de réussite.

Sachez que vous pouvez également écouter, en mode audio, toutes les capsules et entrevues via la plateforme de votre choix :

- [Youtube](#)
- [Apple Podcast](#)
- [Google Podcast](#)
- [Spotify](#)

## COMMUNAUTÉ | Propulsez vos affaires :

Je vous invite à nous rejoindre via mon groupe Facebook 100% GRATUIT  
[«Travailleurs autonomes du Québec - Propulsez vos Affaires»](#) réunissant les professionnels, travailleurs autonomes et entrepreneurs.

Ce groupe s'adresse à vous si vous souhaitez :

- Optimiser vos performances d'affaires.
- Accélérer votre réussite.
- Avoir davantage de succès.
- Progresser et passer au niveau supérieur.

Ça se passe juste ici : <https://www.facebook.com/groups/400427276808421>

## Qui est Vincent Fournier?



Détenant plus de 30 ans d'expérience dans des domaines aussi variés que la gestion stratégique, la vente, le développement des affaires, le service à la clientèle, les communication-marketing et les finances, Vincent Fournier sait mettre l'accent sur la résolution de problèmes et l'optimisation des performances en alliant intelligemment ses qualités rationnelles et créatives.

Il est l'auteur du livre **Best-Seller « Arrêtez de vendre, laissez vos clients vous acheter ! »** ainsi que du livre **« Propulsez vos affaires – Les 5 piliers fondamentaux pour développer votre sens des affaires »** tous deux parus chez Béliveau Éditeur. Il détient une maîtrise en communication, un diplôme d'études supérieures spécialisées en relations publiques, un certificat en gestion des ressources humaines, un diplôme en planification financière ainsi qu'un certificat en communication. Il est formateur agréé par la Commission des partenaires du marché du travail aux fins de l'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre au Québec, présentateur virtuel certifié par eSpeakers et également membre de l'Association Professionnels des Conférenciers et Formateurs du Canada (CAPS).

Ses centaines de clients rencontrés et accompagnés additionnés aux plusieurs milliers de personnes qui ont assisté à l'une ou l'autre de ses conférences et formations, jumelés à ses différents postes au sein de moyennes et de grandes organisations lui ont permis d'apprendre et de maîtriser un large éventail de tâches et d'enjeux corporatifs. Tout ce bagage lui permet d'imaginer des solutions créatives, d'élaborer de nouvelles stratégies et de trouver de nouvelles tendances facilitant ainsi le changement, la progression et l'atteinte des objectifs.

Reconnu pour son éloquence, son dynamisme et ses aptitudes à rallier et à motiver ses clients et participants, Vincent Fournier tire une énorme satisfaction à cultiver leur potentiel et optimiser leur performance.



Pour davantage de contenu pertinent, visitez :

**[www.vincentfournier.ca](http://www.vincentfournier.ca)**

**Vincent Fournier, M.A.**

Conférencier | Auteur | Formateur | Conseiller stratégique

675, avenue Marguerite-Bourgeoys, bureau 204

Québec (Québec) G1S 3V8

T. : 581 982-6518

**[vincent@vincentfournier.ca](mailto:vincent@vincentfournier.ca)**

© - 2022 Vincent Fournier

Tous droits réservés, reproduction strictement interdite  
sans autorisation de l'auteur.