

CLIENTÈLE DIFFICILE OU AGRESSIVE

Lorsqu'une situation se complique avec un client, on entre dans une zone où les émotions risquent de prendre le dessus, d'où l'importance d'adopter un code de conduite sécuritaire.



RISQUES ET CONSÉQUENCES

- ✓ Être agressé verbalement par un client insatisfait ou perturbé et subir un stress ou une atteinte psychologique.
- ✓ Être agressé physiquement par un individu en crise ou lors d'un vol et subir des blessures physiques et psychologiques.

PISTES DE SOLUTIONS

Face à un client agressif :

- ✓ Soyez formé sur les risques et les méthodes de travail appropriées liés à l'intervention avec un client difficile. Référez-vous à votre supérieur, au besoin.
- ✓ Évitez l'affrontement et restez calme.
- ✓ Tentez poliment d'établir un dialogue et écoutez attentivement le client.
- ✓ Baissez la voix quand vient votre tour de parler, utilisez un ton calme et posé.
- ✓ Adoptez une attitude ouverte, les bras le long du corps avec les mains ouvertes.
- ✓ Ignorez les questions provocatrices; les mécontentements du client ne vous ciblent pas personnellement.
- ✓ Respectez l'espace personnel du client (45-90 cm).
- ✓ Laissez le client se défouler verbalement s'il ne s'agit pas de menaces personnelles. Le but est de faire passer la tension en mots. Quand il aura évacué la plus grande partie de cette tension, vous pourrez lui proposer une solution ou un compromis acceptable pour tout le monde.
- ✓ Reculez, quittez les lieux pour aller chercher un autre intervenant en mesure d'interagir avec le client si ce dernier montre des signes importants d'agressivité.

Face à une situation de vol à main armée :

- ✓ Respectez la limite de fonds dans la caisse.
- ✓ Obéissez aux demandes du voleur et laissez-le quitter les lieux sans le poursuivre.
- ✓ Observez et notez les caractéristiques de la personne et du véhicule.
- ✓ Appelez le 9-1-1 le plus rapidement possible.