

**CLAO** : Grande compétence B—Communiquer des idées et de l'information

Groupe de tâches B1—Interagir avec les autres (Niveau 2)

**Compétences pour réussir** : Communication orale

**Compétences génériques** : Facilité à communiquer, Intelligence émotionnelle

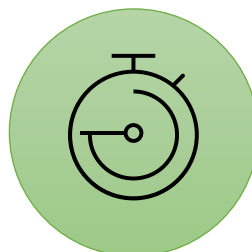


## Contexte

**Tu es réceptionniste dans une clinique sans rendez-vous.**

**M. Lavoie-Ferré arrive et exige de voir le médecin immédiatement.**

**La réceptionniste le reconnaît et le salue à son arrivée. Plusieurs patients attendent leur tour depuis quelque temps et remarquent l'impatience de M. Lavoie-Ferré.**





## Choses à considérer avant de procéder

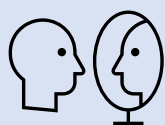
- Réfléchis à des stratégies pour gérer cette situation.
- Prends le patient de côté et parle-lui en privé, si possible.
- Demeure calme.
- Choisis bien tes mots.
- Parle en utilisant le « je » et non le « tu » ou le « vous ».
- N'oublie pas d'écouter les réponses avant de répondre à ton tour.



## Exercice

Travaille avec une ou un collègue, ou la formatrice/le formateur. Tu joues le rôle de la réceptionniste qui doit gérer cette situation. L'autre personne joue le rôle de M. Lavoie-Ferré.





## Autoévaluation

Quand vous avez terminé la conversation, discutez ensemble des points forts et des points à améliorer de cet échange.



- Comment cela s'est-il passé ?



- Es-tu resté calme ?



- As-tu utilisé le « je » pour exprimer ton opinion ?



- Comment pourrais-tu t'améliorer ?

**Voir un exemple d'une conversation positive dans le document Fiche 10 — [Annexe](#).**

- Que remarques-tu ?
- Comment cette conversation est-elle différente de celle que tu as eue ?



## Recommandations

- **Remercier** la personne d'avoir informé le bureau au sujet du problème.
- **S'excuser** une ou deux fois, car cela calme souvent les choses. Éviter de s'excuser toutes les 5 minutes.
- **Écouter** la personne qui a un besoin de s'exprimer. Ses réponses apporteront peut-être des pistes de solutions. Reformuler ce qui est dit pour vérifier que tu as bien compris. Ainsi, la personne se sentira entendue, reconnue et comprise.
- **Baisser le ton** et parler lentement. C'est un excellent truc ! Des études démontrent qu'un ton de voix plus grave attire la confiance, et un rythme plus lent permet de calmer les choses.
- **Rester calme** et de ne pas mettre de l'huile sur le feu. Si le problème ne peut pas se résoudre ou si le client devient agressif ou violent, demander de l'aide immédiatement. Il ne faut jamais se mettre en situation de danger à cause d'un patient ou d'un client.

## Capsule linguistique : Gérer des clients difficiles

Les patients et clients difficiles font partie de la réalité. De nos jours, les gens manquent très souvent de patience, d'empathie et de compréhension. Lorsque l'on fait face à ce type de clients ou patients au travail, il est essentiel d'avoir quelques outils pour effectuer ce travail avec délicatesse.

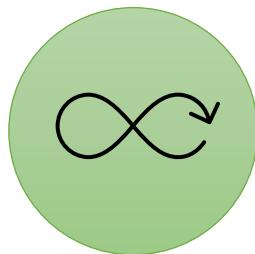
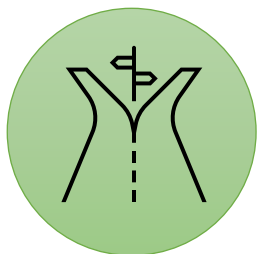


Voici un [article](#) intéressant qui te donne quelques trucs pour gérer cinq types de clients difficiles.



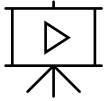
## Points saillants de l'article

- **Personne exigeante, agressive ou qui intimide.** Ce type de personne ne s'intéresse pas aux explications. Il est préférable de t'excuser calmement avec confiance et de lui indiquer que tu es prêt à résoudre le problème si elle accepte de se calmer.
- **Personne qui aime se plaindre.** Ce type de personne peut t'aider à identifier des problèmes et trouver des solutions. Il suffit souvent de l'écouter et de valider ses propos. Impossible de faire plaisir à tout le monde. Alors, fais simplement de ton mieux.
- **Personne confuse ou indécise.** Ce type de personne peut être épuisante. Cette personne te pose beaucoup de questions, car elle a de la difficulté à prendre une décision. La clé pour gérer ce type de personne, c'est d'identifier rapidement ce qui la préoccupe le plus. En sachant ce qu'elle cherche, dirige-la vers les réponses qu'elle cherche.
- **Personne impatiente.** Ce type de personne ne se soucie pas des autres qui l'entourent, ni de leurs besoins ou de leur réalité. Ne donne pas la priorité à ce type de personne tout simplement parce qu'elle est impatiente. Explique-lui plutôt la situation et dis-lui combien tu apprécies sa patience. Rassure-la aussi que tu vas t'occuper d'elle aussitôt que possible.
- **Personne « je sais tout ».** Ce type de personne peut être difficile à gérer, car souvent, elle parle beaucoup et veut toujours avoir raison. Cette personne a tendance à aimer que l'on flatte son ego. Alors, complimente-la ! Accorde-lui de l'attention de façon sincère et non condescendante. Elle repartira probablement heureuse et reviendra sûrement.





## Points saillants de la vidéo



La relation avec les clients ou patients peut avoir un impact direct sur la qualité du service à la clientèle offert. Voici une petite [vidéo](#) qui présente dix citations. Elles résument très simplement des stratégies pour enrichir l'expérience de sa clientèle.

- Les personnes se souviennent surtout des **sentiments** qu'elles ont ressentis.
- Si un client revient, c'est à cause de chaque **contact** avec lui.
- La **perception** du client importe plus que tout.
- Chaque personne s'enrichit de ses propres nouvelles **expériences**.
- Les expériences du client sont devenues le nouveau **marketing**.
- La **cohérence** du service à la clientèle devrait être partout, y compris en ligne.
- Contrôler ton expérience est de la **créer** toi-même.
- Le client est le **héros** de ton histoire et devrait toujours être au centre de cette histoire.
- Une bonne **mission** : rendre l'expérience client un peu meilleure chaque jour.
- Il faut apprendre de ses erreurs : la **satisfaction** du client prime.

**Note supplémentaire** : Quand des gens doivent attendre pour un service, il est essentiel que les membres de l'équipe soient activement au travail. Rien ne frustre plus une personne qui attend que de voir les employés rigoler, jouer sur leur téléphone cellulaire, parler de choses personnelles entre eux, etc. Il est essentiel d'avoir un comportement professionnel en tout temps. Sinon, vous pouvez créer des situations plus difficiles à gérer.



**M. Lavoie-Ferré :** J'ai besoin de voir le médecin immédiatement.

**RÉCEPTIONNISTE :** Bonjour ! Comme vous pouvez voir M. Lavoie-Ferré, plusieurs personnes se sont présentées avant vous. SVP, prenez un numéro et je vous appellerai.

**M. Lavoie-Ferré :** Il n'en est pas question ! Je suis très occupée et je n'ai pas le temps de m'asseoir à ne rien faire.

**RÉCEPTIONNISTE :** Je comprends ; ce n'est jamais plaisant d'attendre. Votre temps est précieux, je n'en doute pas. Toutefois, tout le monde ici est dans le même bateau que vous, M. Lavoie-Ferré. Le temps de tout le monde qui attend ici est important aussi.

**M. Lavoie-Ferré :** Je me fiche du temps des autres. Je veux voir un médecin tout de suite !

**RÉCEPTIONNISTE :** Dites-moi M. Lavoie-Ferré, avez-vous du mal ? Est-ce que votre situation médicale est urgente ? Si c'est le cas, je peux appeler une ambulance pour vous amener à la salle d'urgence de l'hôpital.

**M. Lavoie-Ferré :** Non, non, ce n'est pas si grave que cela. Je n'ai pas besoin d'une ambulance.

**RÉCEPTIONNISTE :** Je peux aussi vous donner l'adresse de deux autres cliniques sans rendez-vous dans les environs. Peut-être pourraient-elles vous voir plus rapidement ?

**M. Lavoie-Ferré :** Non, c'est probablement pareil partout.

**RÉCEPTIONNISTE :** Donc, ce que je vous entends dire, c'est que votre situation médicale n'est pas critique. Vous ne voulez pas aller à l'urgence. Vous préférez rester ici plutôt que de vous rendre dans une autre clinique. Je comprends aussi que vous n'avez pas beaucoup de temps et que vous voulez qu'on s'occupe de vous rapidement. C'est ça ?

**M. Lavoie-Ferré :** Exactement !

**RÉCEPTIONNISTE :** Très bien. Je comprends bien vos besoins. Je vous assure que je vais faire tout ce que je peux pour que le médecin s'occupe de vous rapidement après ses cas urgents. En échange, je vous demande d'aller vous asseoir et d'attendre que je vous appelle. C'est le mieux que je peux faire pour le moment.

**M. Lavoie-Ferré :** Bon, d'accord, je vais m'asseoir.

**RÉCEPTIONNISTE :** Je vous remercie pour votre patience. Je sais que ce n'est pas toujours facile d'attendre. Je vous assure à nouveau que nous ferons notre possible pour vous aider rapidement.

**M. Lavoie-Ferré :** D'accord. Merci.