



GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES AVEC LA CLIENTÈLE

Dans le secteur du commerce de détail, il est important de savoir bien gérer les situations difficiles avec la clientèle. Votre capacité à traiter efficacement ces moments délicats en tant que détaillant-e peut grandement influencer la satisfaction et la fidélisation de vos client-es, ainsi que la réputation de votre commerce. Dans ce secteur, les interactions avec les client-es sont nombreuses et variées. Bien que la plupart soient positives, il est inévitable de rencontrer des situations délicates qui nécessitent une gestion appropriée.

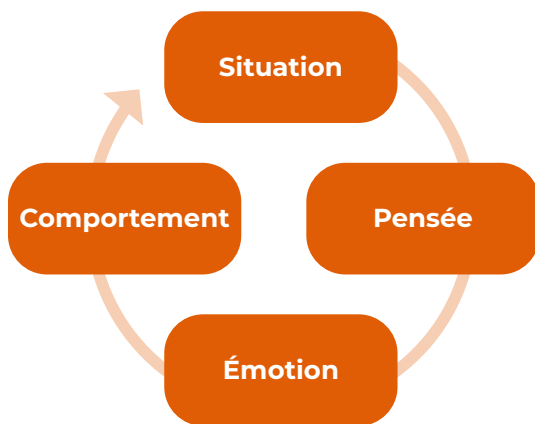
Ce guide a été conçu pour vous aider à répondre à ce besoin. Il vise à vous fournir des stratégies éprouvées et des pratiques exemplaires pour gérer efficacement ces situations individuellement ou en équipe.



Qu'est-ce qu'une situation difficile impliquant la clientèle ?

Imaginez-vous occupant le poste de conseiller·ère/vendeur·euse, un·e client·e entre dans le magasin et, dès son arrivée, commence à crier : « *Ce que tu m'as vendu, c'est un article de mauvaise qualité.* » Ce type de situation est ce que nous appelons une situation difficile impliquant la clientèle. Mais qu'est-ce qui rend cette situation si complexe ?

Une situation difficile se caractérise par trois éléments qui peuvent affecter aussi bien le/la client·e que vous, l'employé·e :



1. **Pensées nuisibles** : Dans une situation tendue, des pensées négatives peuvent surgir. Par exemple, le/la client·e peut penser que vous êtes incompetent·e, tandis que vous pourriez penser qu'il/elle ne comprend rien. Ces pensées peuvent exacerber le conflit.
2. **Émotions** : Ces pensées entraînent des émotions vécues négativement telles que la peur, la tristesse, la colère, la déception ou le stress. Ces émotions peuvent compliquer davantage la situation.
3. **Comportements inadaptés** : En réaction à ces émotions, des comportements inappropriés peuvent émerger comme parler fort, pleurer, argumenter ou fuir.

Pour mieux comprendre, reprenons l'exemple :

Le/la client·e entre dans le magasin où vous travaillez et crie que l'article qu'il/elle a acheté est de mauvaise qualité. Si votre réaction intérieure est de penser : « *Quelle personne effrontée* », il est probable que vous ressentiez de la colère. Cette émotion peut alors influencer votre comportement, par exemple en répondant sur un ton irrité, ce qui pourrait aggraver la situation.

Cependant, si vous reformulez votre pensée et vous dites : « *Voilà une personne qui n'a pas trouvé réponse à ses besoins et qui est si fâchée qu'elle n'arrive pas à s'exprimer calmement* », l'émotion ressentie sera différente. Vous pourriez éprouver de la compréhension plutôt que de la colère. Cette approche vous permettrait ainsi d'adopter un comportement plus constructif, augmentant ainsi les chances de trouver une solution gagnant-gagnant.





La clé dans ce type de situation est de transformer votre perspective et votre réaction pour mieux gérer la situation. En développant une compréhension plus profonde des pensées, émotions et comportements impliqués, vous serez mieux équipé-e pour résoudre les conflits de manière positive et professionnelle. Vous offrez ainsi une expérience client satisfaisante qui renforce la réputation de votre commerce.

À savoir :

Savoir anticiper les situations difficiles permet de les désamorcer avant qu'elles ne dégénèrent. En comprenant les comportements à risque et en mettant en place des stratégies préventives, vous pouvez éviter bon nombre de conflits.

À faire :

Une gestion efficace des situations difficiles peut transformer une expérience négative en une opportunité de renforcer la relation client. Un-e client-e bien pris-e en charge est plus susceptible de revenir et de recommander votre commerce. De plus, la mise en place d'un guide structuré aidera vos employé-es à mieux comprendre leurs rôles et responsabilités, favorisant ainsi une approche cohérente et professionnelle. La confiance et la cohésion au sein de votre équipe se voient ainsi renforcées, créant un environnement de travail plus harmonieux.

Pour aller plus loin :

La formation continue en gestion des conflits, en communication et en gestion émotionnelle est indispensable pour développer les compétences de votre équipe. Un personnel bien formé est mieux équipé pour gérer les situations délicates de manière calme et efficace. De plus, une gestion habile des situations difficiles se reflète positivement sur votre commerce. Les clients se sentent écoutés et respectés, ce qui contribue à une bonne réputation de votre service à la clientèle.





Apprendre à mieux se connaître pour bien comprendre le client

Pour mieux comprendre et gérer les situations difficiles avec vos clients, il est essentiel de commencer par une introspection. Se connaître soi-même permet de mieux répondre aux besoins des clients et de gérer les conflits de manière plus efficace.



Voici quelques questions à vous poser :

1

À quel point suis-je à l'aise d'accomplir les tâches qui me sont demandées ?

Être conscient-e de vos compétences et de vos limites vous permet de mieux comprendre comment vous pouvez améliorer votre service et anticiper les difficultés.

2

Quand je suis stressé-e, comment ai-je tendance à réagir ?

Identifier vos réactions au stress peut vous aider à développer des stratégies pour rester calme et professionnel-le dans des situations tendues.

3

Suis-je à l'aise de demander de l'aide à un-e collègue ou un-e gestionnaire ?

Savoir quand et comment solliciter de l'aide peut prévenir l'escalade des conflits et vous fournir un soutien précieux.

4

Ai-je déjà été confronté-e à une situation difficile impliquant la clientèle ? Si oui, quels souvenirs est-ce que je garde de cet événement ? En ai-je parlé à mon/ma gestionnaire actuel-le ?

Réfléchir à vos expériences passées et en discuter avec votre gestionnaire peut vous fournir des pistes pour gérer des situations similaires à l'avenir.

5

Est-ce que je sais quoi faire lors de situations difficiles avec un-e client-e ?

Être préparé-e et connaître les étapes à suivre dans pareille situation peut contribuer à réduire votre anxiété et augmenter votre efficacité en situation de crise.

Vous poser ce type de question vous permet d'identifier en amont vos points forts et les sphères à améliorer. Cette réflexion vous permet d'être mieux préparé-e pour gérer les situations difficiles, de manière à ce que vous et vos client-es en sortiez gagnant-es.



L'une des clés : l'écoute

L'écoute est l'une des clés de la résolution de problème dans la gestion des situations difficiles. Pour être vraiment à l'écoute de votre client-e, il faut d'abord que vous soyez à l'écoute de vous-même. Cela signifie comprendre et gérer vos propres émotions et réactions avant de pouvoir aider vos clients de manière efficace.

À l'écoute de qui ?

Vous devez d'abord être à l'écoute de vous-même pour ensuite être à l'écoute de votre client-e. Vous devez vous assurer votre propre confort pendant l'échange avec le/la client-e, notamment en établissant des limites. Par exemple :

« Monsieur/madame, lorsque vous criez après moi, j'ai du mal à donner le meilleur de moi-même pour tenter de trouver une solution au problème que nous rencontrons. J'ai besoin de sentir qu'il y a un respect mutuel dans nos échanges. Accepteriez-vous de me parler plus doucement ? »

À l'écoute de quoi ?

Soyez attentif-ve à vos ressentis et à vos pensées pour agir de façon adéquate avec le/la client-e. Si vous vous sentez dépassé-e, demandez l'aide d'un-e collègue ou d'un-e gestionnaire. Être conscient-e de votre état émotionnel vous permet de rester calme et professionnel-le.

Comment manifester de l'écoute à votre client-e ?

- Reformulez les propos du/de la client-e :
 - **Client-e :** « Ce que tu m'as vendu, c'est un article de mauvaise qualité. »
 - **Vous :** « Vous êtes profondément insatisfait-e de l'article que vous avez acheté. »
 - **Client-e :** « Oui, c'est ça. »
- Montrez de l'empathie :
 - **Vous :** « Je peux comprendre votre déception. »

L'écoute active contribue à désamorcer ce type de situation en montrant au/à la client-e que vous prenez en compte ses préoccupations. Celle-ci contribue ainsi à façonner une expérience client positive en dépit de la situation.





Que veut le/la client·e lorsque survient une situation difficile ?

Cerner les attentes et les besoins du/de la client·e sont pour vous, en tant qu'employé·e, la clé d'une gestion efficace des conflits.

Identifiez les besoins du/de la client·e :

1

Posez des questions ouvertes en utilisant des verbes d'action :

- Que puis-je faire pour vous ?
- Comment pourrions-nous corriger la situation ?

Ces questions permettent au/à la client·e d'exprimer clairement ses attentes et de se sentir écouté·e. En donnant la possibilité de partager leurs préoccupations, vous ouvrez la porte à une résolution plus rapide et satisfaisante.



Adoptez une approche centrée sur le/la client·e :

2

Référez-vous aux politiques et procédures établies :

Une fois les besoins du/de la client·e identifiés, il est important de se référer aux politiques et procédures de votre commerce pour assurer une réponse cohérente et conforme aux standards de service. Cela peut inclure des échanges, des remboursements ou toute autre action susceptible de résoudre le problème.

3

Faites preuve d'empathie et de compréhension :

Montrez au/à la client·e que vous comprenez sa frustration et que vous êtes là pour l'aider. Par exemple: «*Je comprends que cette situation est frustrante pour vous. Nous allons faire tout notre possible pour trouver une solution.*»

Assurez un suivi efficace :

4

Assurez un suivi après la résolution :

Une fois la situation résolue, assurez-vous de faire un suivi avec le/la client·e pour confirmer qu'il/elle est satisfait·e de la solution apportée. Un suivi proactif démontre votre engagement envers un service client de qualité et peut transformer cette expérience négative en une opportunité de fidélisation.



Pourquoi est-il important d'assurer une bonne gestion des situations difficiles impliquant la clientèle ?

Une gestion efficace des situations difficiles a un impact direct et indirect sur différents aspects de votre commerce.

Impact sur le/la client-e :

1

Satisfaction et fidélisation :

Une mauvaise gestion des situations difficiles peut entraîner une insatisfaction client qui peut nuire à votre image de marque. Un-e client-e mécontent-e est moins susceptible de revenir et peut partager son expérience négative, affectant potentiellement la perception de nouveaux/nouvelles client-es. En revanche, une gestion habile peut transformer une expérience négative en une opportunité de fidélisation et de recommandation.

Impact sur les employé-e-s :

2

Satisfaction au travail :

Les employé-es confronté-es à des situations difficiles non résolues peuvent éprouver du stress et de la frustration, diminuant ainsi leur satisfaction au travail. Une approche structurée et soutenue dans la gestion des conflits améliore le moral des employé-es, les rendant plus engagé-es et productif-ves.

3

Rétention du personnel :

Une bonne gestion des situations difficiles contribue également à la rétention du personnel. Les employé-es se sentent mieux soutenu-es et équipé-es pour gérer les défis, ce qui réduit le taux de roulement et favorise une équipe stable et expérimentée.

Impact sur l'entreprise :

4

Image de marque et réputation :

La manière dont votre entreprise gère les situations difficiles se reflète directement sur votre image de marque. Une gestion proactive et efficace démontre que vous prenez au sérieux les préoccupations des client-es et que vous êtes déterminé-e à offrir un excellent service, quelles que soient les circonstances.

5

Performance du travail :

En minimisant les conflits et en trouvant rapidement une solution pour répondre aux situations difficiles, vous améliorez l'efficacité au travail. Moins de temps passé à gérer des problèmes récurrents signifie plus de temps consacré à des activités productives et à l'amélioration continue.



Quoi faire lorsqu'un·e client·e manifeste de l'incivilité ou de l'agressivité ?



Il peut arriver qu'un·e client·e tienne des propos hostiles envers vous, notamment par l'entremise de menaces, de commentaires sexistes, racistes, à connotation sexuelle, etc. Certaines personnes, pour des raisons liées par exemple à leur vécu ou à leur santé mentale, peuvent se montrer agressives dans leurs gestes ou leurs paroles parce qu'elles n'arrivent pas à s'exprimer autrement lorsque le stress qu'elles vivent est trop élevé. Toutefois, **ces comportements ne doivent pas être acceptés.**

Dans de telles situations, il faut faire cesser ce type de comportement afin de maintenir un environnement respectueux et sécuritaire. Pour ce faire, vous devrez vous montrer, autant que possible, ferme et professionnel·le, tout en contrôlant le stress que cette situation peut vous faire vivre, notamment en prenant le temps de respirer adéquatement. Trois résultats sont possibles suite à cette intervention :

- 1 Le/la client·e modifie sa conduite, ce qui permet de poursuivre la conversation
- 2 Le/la client·e poursuit le comportement inapproprié, auquel cas l'échange entre vous et le/la client·e doit cesser
- 3 La conduite problématique du/de la client·e s'aggrave, auquel cas l'échange entre vous et le/la client·e doit cesser et vous devez prendre des mesures de sécurité

Voici quelques mises en situations illustrant les trois réactions possibles décrites ci-haut :

**1**

Un client attend depuis trop longtemps à son goût et se montre vulgaire envers une employée lorsqu'elle arrive enfin pour l'aider - Le client ajuste sa conduite.



Employée : (avec un sourire professionnel et une voix calme) « Bonjour Monsieur, comment puis-je vous aider aujourd'hui ? »

Client : (avec impatience et frustration, en haussant le ton) « Ce n'est pas trop tôt, maudite niaiseuse, ça fait 15 minutes que j'attends ici, moé ! »

Employée : (gardant son calme, avec une voix ferme mais respectueuse) « Ah, on semble être partis sur un mauvais départ. J'entends et comprends votre frustration. Toutefois, si vous souhaitez que je vous aide durant votre magasinage, il va falloir que vous me parliez de manière plus respectueuse, sans quoi nous devons mettre fin à cette conversation. »

(Le client se calme)

Client : (avec un ton plus modéré et une voix plus calme) « Excusez-moi, c'est juste que je suis mal stationné à cause de tous les travaux dans la rue et ça fait longtemps que j'attends que quelqu'un vienne m'aider car je ne veux pas me prendre un ticket par la ville. »

Employée : (en conservant un ton professionnel et empathique) « Je comprends votre frustration, mais vous savez, si je vous traitais de « maudit niaiseux », vous me trouveriez irrespectueuse, vous seriez fâché et vous auriez raison. Cette situation ne doit donc pas se reproduire. Maintenant, que puis-je faire pour vous aider ? »



2

Contexte :

Un employé d'un magasin en rayon suit un client que l'on soupçonne de vol à l'étalage – Le client poursuit le comportement inapproprié.



Employé : (en se tenant à une distance respectueuse, avec une voix calme) « Bonjour Monsieur, je vois que ces articles vous intéressent. Comment puis-je vous aider dans votre recherche? »

Client : (avec irritation, en se retournant brusquement) « Pourquoi tu me suis partout dans le magasin? Ça ne te tente pas de me laisser tranquille? »

Employé : (en gardant une attitude professionnelle et un ton courtois) « Monsieur, je veux simplement vous aider dans vos recherches. »

Client : (en haussant le ton, visiblement en colère) « Ça te tente pas d'arrêter de me coller au cul? Arrête de me suivre partout. »

Employé : (en gardant une attitude professionnelle et un ton courtois et ferme) « Monsieur, je vous demande de demeurer respectueux envers moi comme je le suis envers vous. Comme je vous l'ai dit, je veux simplement vous apporter mon aide. »

Client: (toujours en colère) « Je vais te respecter quand tu vas arrêter de me suivre, esti de chien sale. Laisse-moi tranquille! JE NE SUIS PAS UN VOLEUR! »

Certaines personnes, plus vulnérables au point de vue de la santé mentale ou pour d'autres raisons inconnues, pourraient consciemment ou non et dans certaines circonstances recréer des relations de type contrôlant/contrôlé avec des personnes avec lesquelles elles entrent en interaction, ce qui semble être le cas ici.

Un individu qui hausse le ton lorsque l'employé lui offre son aide laisse croire en l'hypothèse que le client perçoit chez l'employé une forme de contrôle à laquelle il réagit.

Il perçoit donc l'employé comme contrôlant et se perçoit comme étant contrôlé par l'employé; ce qui l'amène à se fâcher et à réagir agressivement pour tenter de reprendre le contrôle de la relation.

De plus, en fonction de l'intensité du comportement observé chez le client, l'hypothèse selon laquelle ce dernier pourrait être sous l'effet de l'alcool ou de drogues est plausible. Si telle est le cas, nous savons, par exemple que l'alcool enlève les inhibitions, ce qui augmente la probabilité que ne survienne une agression physique et diminue la capacité de la personne à réfléchir correctement.

Résoudre cette situation de manière satisfaisante pour l'employé et le client est probablement impossible dans ces circonstances. **L'employé doit donc se retirer de cette interaction contrôlant/contrôlé** pour éviter une escalade de comportements agressifs chez le client. Par la suite, l'unique objectif est que **le client quitte le magasin.**

Lorsque le client hausse le ton en demandant à l'employé d'arrêter de le suivre, bien que la demande soit formulée d'une manière tout à fait inappropriée par le client, l'employé a tout avantage à **obtempérer à cette demande** et cesser toute communication avec le client en prenant ses distances dans le but d'assurer sa sécurité. Il ne sert à rien de demander au client de demeurer respectueux ou de tenter de le raisonner.

Par la suite, l'employé doit se mettre en sécurité et, si un service de sécurité est disponible, faire appel à lui. En l'absence d'un tel service, il est important de contacter immédiatement les services policiers pour signaler la présence d'un individu agressif et demander son évacuation.

L'employé devrait se comporter de la sorte à chaque fois que ce client se présente en magasin et qu'il se montre agressif. En agissant ainsi, l'employé assure sa sécurité et montre au client que l'agressivité n'est pas tolérée et qu'à chaque fois, des actions sont prises pour faire cesser ces comportements.



3

Contexte :

Une cliente exige le remboursement d'un article qu'elle dit s'être procuré en magasin mais n'a pas la facture pour le prouver. La caissière n'est pas autorisée à effectuer un remboursement dans ces circonstances - La conduite problématique de la cliente s'aggrave.



Caissière : (avec un ton professionnel et calme) « Madame, je comprends que vous souhaitez obtenir un remboursement, mais sans la facture, je ne suis malheureusement pas en mesure de le faire. Cependant, je peux vérifier si l'article est encore dans notre système et voir si nous pouvons vous offrir un échange ou un crédit. »

Cliente : (avec frustration, en haussant le ton) « Ça n'a pas de sens! J'ai acheté ça ici, vous devriez me rembourser, même sans facture. Qu'est-ce que vous allez faire? M'obliger à garder un article que je ne veux plus? »

Caissière : (en gardant son calme) « Comme je l'ai dit, sans la facture, les options sont limitées. Je peux vérifier dans le système pour essayer de trouver une option alternative au remboursement. »

Cliente : (en devenant agressive, en criant) Vous êtes une vraie niaiseuse! Vous allez me rembourser, c'est tout! »

Dans cette interaction, la cliente semble vouloir prendre du contrôle par la force en exigeant la soumission de la caissière à sa volonté.

Il s'agit d'un mode relationnel de type dominant/dominé. Il n'y a aucune forme de négociation, d'ouverture à la discussion ou de compromis possible. Il y a en plus présence d'agressivité verbale. Demander à la cliente de se calmer dans ces circonstances ne ferait probablement qu'envenimer les choses. La cliente pourrait percevoir une tentative de la caissière de la contrôler, voir de la dominer ce qui pourrait amener la cliente à se montrer plus agressive.

Les trois objectifs qui devraient donc être poursuivis par la caissière sont les suivants :

- Assurer sa sécurité
- Sortir de la relation dominant/dominée
- Faire en sorte que la cliente quitte le magasin.

La caissière aurait donc tout avantage, dès qu'elle se fait traiter de niaiseuse à :

- garder son calme
- référer la cliente à son ou sa supérieur-e. Si cette personne est absente, appeler la sécurité ou demander de l'aide à d'autres employé-es, car il est important qu'elle ne reste seule. Une fois les autres employé-es arrivés sur les lieux, informer la cliente que la discussion ne peut pas se poursuivre dans les circonstances actuelles et lui demander de quitter le magasin.
- se mettre en sécurité et ne plus adresser la parole à la cliente.

ATTENTION :

Si le/la client-e refuse d'obtempérer à cette demande après un certain temps ou que la situation s'envenime, vous devez en premier lieu assurer votre sécurité et celle de votre clientèle. Il n'est pas recommandé de s'interposer physiquement auprès d'un-e client-e agressif-ve. Il est nécessaire de contacter les services policiers dans de telles circonstances.



Rôle et responsabilités des parties prenantes pour améliorer l'efficacité de la gestion des situations difficiles impliquant la clientèle

	<i>Avant la situation</i>	<i>Pendant la situation</i>	<i>Après la situation</i>
<i>Employé-e</i>	<p>Adopter des habitudes de vie saines : Maintenir une bonne santé physique et émotionnelle en mangeant équilibré, en faisant de l'exercice, en dormant suffisamment et en entretenant des relations sociales positives.</p> <p>Développer des compétences en résolution de problèmes : Participer à des formations et pratiquer des techniques de résolution de conflits.</p> <p>Apprendre des techniques de gestion du stress : Utiliser des méthodes telles que la respiration profonde pour rester calme et concentré.</p>	<p>Maintenir une perspective professionnelle : Se rappeler que la plainte du/de la client-e n'est pas une attaque personnelle, mais concerne plutôt une situation particulière.</p> <p>Suivre les procédures établies : Appliquer les politiques et procédures standardisées pour gérer la situation.</p> <p>Utiliser la communication non violente : En l'absence de procédures standardisées, employer des techniques de communication apaisantes et respectueuses.</p>	<p>Faire un compte-rendu avec un-e gestionnaire : Discuter de la situation avec un-e supérieur-e pour obtenir du soutien et des conseils.</p> <p>Utiliser des techniques de récupération émotionnelle : Pratiquer des exercices de respiration ou de relaxation avant de reprendre le travail.</p> <p>Éviter l'autocritique : Être indulgent-e avec soi-même et apprendre de ses expériences sans se blâmer.</p>
<i>Gestionnaire ou propriétaire</i>	<p>Élaborer des politiques et procédures claires : Développer des directives standardisées pour traiter les interactions difficiles avec les client-es.</p> <p>Assurer la formation et la diffusion : Former les employé-es sur ces politiques et procédures et les encourager à adopter des habitudes de vie saines.</p> <p>Promouvoir un environnement de soutien : Créer une culture où les employé-es se sentent soutenus et encouragés à demander de l'aide.</p>	<p>Être disponible pour intervenir : Se tenir prêt-e à prendre le relais pour gérer directement la situation si nécessaire.</p> <p>Être un modèle : Lorsque vous prenez le relais pour gérer directement la situation, dans la mesure du possible, encouragez l'employé-e à demeurer présent-e et à observer les interactions entre vous et le/la client-e insatisfait-e. Vous lui démontrez ainsi l'attitude à adopter dans de telles situations.</p> <p>Appliquer les procédures : Suivre les politiques standardisées et, en leur absence, utiliser des techniques de communication non violente pour désamorcer la situation.</p>	<p>Rencontrer l'employé-e concerné-e : Discuter avec l'employé-e impliqué-e pour manifester de l'empathie et offrir du soutien. Lui dire que vous êtes là pour l'aider.</p> <p>Répondre aux besoins de l'employé-e : Demander à l'employé-e ce dont il/elle a besoin et essayer de répondre à ses besoins dans la mesure du possible, par exemple en lui accordant une pause, en lui permettant de prendre une ou des journées de congé suivant l'événement, etc.</p> <p>Fournir des rétroactions constructives : Si un comportement inadéquat doit être corrigé, s'assurer que l'employé-e est émotionnellement disponible pour recevoir cette rétroaction.</p>



	<i>Avant la situation</i>	<i>Pendant la situation</i>	<i>Après la situation</i>
			<p>Référer à des ressources de soutien : Orienter l'employé-e vers des programmes d'aide ou de soutien psychologique si nécessaire. Comme le programme d'aide aux employé-es (si existant) ou référer-le au soutien psychosocial du CLSC en composant le 811, option 2.</p> <p>Évaluer et ajuster les procédures : Analyser l'efficacité des politiques en place et apporter les modifications nécessaires pour améliorer la gestion des interactions difficiles.</p>
Service des ressources humaines	<p>Développer des programmes de formation : Créer et organiser des sessions de formation sur la gestion des conflits, la communication et la gestion du stress.</p> <p>Élaborer des politiques de bien-être : Mettre en place des initiatives pour promouvoir la santé mentale et le bien-être des employé-es.</p>	<p>Offrir un soutien en temps réel : Fournir des ressources et des conseils aux employé-es et aux gestionnaires confrontés-es à des situations difficiles.</p>	<p>Mener des sessions de compte rendu : Faciliter des discussions après l'incident afin d'analyser ce qui s'est passé et ainsi améliorer les réponses futures.</p> <p>Suivi des besoins de soutien : S'assurer que les employé-es reçoivent un soutien continu après une situation difficile.</p>
Équipe de communication/marketing	<p>Former à la communication de crise : Préparer des plans de communication pour gérer les répercussions publiques des situations difficiles.</p> <p>Promouvoir une image de marque positive : Travailler en amont pour établir une image de marque qui valorise l'écoute et la résolution des conflits.</p>	<p>Gérer la communication externe : S'assurer que toute communication publique pendant une crise est cohérente et positive.</p>	<p>Analyser l'impact sur la réputation : Évaluer comment les situations difficiles ont affecté l'image de marque et proposer des stratégies d'amélioration.</p> <p>Fournir des retours constructifs : Informer les équipes internes sur les perceptions externes et formuler des propositions d'amélioration.</p>



Fiche de soutien à la gestion de situations délicates à difficiles avec la clientèle

Action à poser sur l'environnement de travail		
Avant que ne survienne une situation difficile avec la clientèle		Date de réalisation
<input type="checkbox"/>	Développer des directives standardisées pour traiter les interactions difficiles avec les client·es	
<input type="checkbox"/>	Développer un programme de formations adaptées à votre commerce destiné aux employé·es pour la gestion des situations difficiles avec la clientèle	
<input type="checkbox"/>	Développer un programme de formation adapté à votre commerce faisant la promotion de saines habitudes de vie chez les employé·es	
<input type="checkbox"/>	Développer un partenariat avec des organismes susceptibles d'offrir du soutien aux employé·es ayant vécu des situations difficiles avec la clientèle	
<input type="checkbox"/>	Prévoir un ensemble de mesures visant à pallier les difficultés pour l'organisation liée à l'absence prolongée d'un ou plusieurs employé·e·s à la suite d'un événement impliquant une ou des situations difficiles avec la clientèle	
<input type="checkbox"/>	Demander à vos employé·es d'être avisé·e rapidement s'ils/elles vivent une situation difficile avec un·e client·e	
Lorsque survient une situation difficile avec la clientèle		
<input type="checkbox"/>	Observer les interactions entre le/la client·e et l'employé·e et vous tenir prêt·e à prendre le relais pour gérer directement la situation si nécessaire	
<input type="checkbox"/>	Lorsque vous prenez le relais pour gérer directement la situation, dans la mesure du possible, encouragez l'employé·e à demeurer présent·e et à observer les interactions entre vous et le/la client·e insatisfait·e	
<input type="checkbox"/>	Suivre les politiques standardisées et, en leur absence, utiliser des techniques de communication non violente pour tenter de désamorcer la situation	
Après la survenue d'une situation difficile avec la clientèle		
Si l'employé·e est blessé·e physiquement ou s'il/elle a été exposé·e aux liquides biologiques d'un·e client·e (p. ex. salive provenant d'un crachat)		
<input type="checkbox"/>	Apporter les premiers soins à l'employé·e	
<input type="checkbox"/>	S'assurer que l'employé·e consulte un·e médecin dans les meilleurs délais ou, selon les circonstances, qu'il/elle soit transporté·e à l'hôpital	
<input type="checkbox"/>	Accomplir les démarches prévues par la CNESST lors de la survenue d'un accident de travail	



Si l'employé-e n'est pas blessé-e physiquement et qu'il/elle n'a pas été exposé-e aux liquides biologiques d'un-e client-e		
<input type="checkbox"/>	Rencontrer l'employé-e et accueillir les émotions vécues par des phrases telles que : « Comment te sens-tu? »	
<input type="checkbox"/>	Valider les émotions vécues par l'employé-e par des phrases telles que : « C'est normal de vivre (nommer l'émotion identifiée par l'employé-e) ».	
<input type="checkbox"/>	Si l'employé-e se sent coupable du comportement manifesté par le/la client-e, déconstruire sa perception des faits avec des phrases telles que : « Chaque adulte est responsable de ses comportements. Tu n'es donc pas responsable si le/la client-e, parce qu'il/elle est fâché-e, a choisi de commencer à briser des articles dans le magasin »	
<input type="checkbox"/>	Proposer votre aide par des phrases telles que : « Qu'est-ce qui te ferait du bien? Qu'est-ce que je peux faire pour toi? »	
<input type="checkbox"/>	En fonction des circonstances et de vos observations, offrir à l'employé-e de prendre une pause ou éventuellement de prendre un congé de maladie	
<input type="checkbox"/>	En fonction des circonstances, offrir votre soutien à l'employé-e pour le dépôt d'une plainte auprès de la police à l'endroit d'un-e client-e	
<input type="checkbox"/>	Si requis, offrir votre soutien à l'employé-e pour accéder aux services du programme d'aide aux employés (PAE) ou pour obtenir des services d'un autre organisme tel que le CLSC	
<input type="checkbox"/>	Si requis, évaluer la pertinence de fournir des instructions formelles aux employé-es sur la manière d'agir advenant que le/la client-e impliqué-e dans une situation d'agression se présente de nouveau en magasin	
Quelque temps après la survenue d'une situation difficile avec la clientèle		
Si l'employé-e est toujours ébranlé-e par la situation ou qu'il/elle a vécu une absence prolongée du travail et est de retour à son poste		
<input type="checkbox"/>	Prendre des nouvelles de l'employé-e et vérifier s'il y a quelque chose que vous pouvez faire pour soutenir son adaptation	
Si l'employé-e est dans de bonnes dispositions		
<input type="checkbox"/>	En collaboration avec l'employé-e, réaliser une évaluation post-situationnelle dans le but de mettre en lumière ce qui peut être amélioré, mais aussi ce qui a été bien fait par l'employé-e	



RÉALISÉ GRÂCE À LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET AVEC L'APPUI DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DU COMMERCE DE DÉTAIL