FICHE PROGRAMME

Client mécontent : désamorcer la tension en face-à-face

Module adaptatif · ~20 min

Face à un client en colère, tout se joue en quelques minutes. Ce moment est devenu stratégique : à l'ère des avis en ligne, une réclamation bien gérée en face-à-face évite un mauvais avis, d'autant que les trois quarts des clients les consultent avant d'acheter. Le module cible la désescalade immédiate, en cinq étapes — sans oublier la protection du collaborateur au contact du public.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

01 Réguler sa propre émotion face à la colère du client, en comprenant qu'elle ne s'adresse pas à soi personnellement.

02 Accueillir l'émotion du client sans se justifier, et s'excuser à propos quand la critique est justifiée.

03 Dérouler les cinq étapes de la désescalade : accueillir, reformuler, clarifier, proposer, escalader si nécessaire.

04 Se protéger dans la durée : poser une limite ferme face aux débordements et débriefer après une situation difficile.

PUBLIC CONCERNÉ

Les métiers d'accueil, de boutique et de service après-vente, au contact direct de clients parfois mécontents.

- **Prérequis :** aucun

DÉROULÉ DU MODULE

En autonomie, avec un entraînement adapté à l'apprenant.

1. **Autodiagnostic** : sur 9 dimensions pour situer ses pratiques et orienter l'entraînement.
2. **Vidéo d'expert** : de 10 minutes, ponctuée de 3 pauses de réflexion.
3. **Mises en situation** : 2 premières situations sélectionnées à partir de l'autodiagnostic, puis 16 autres facultatives. Chaque réponse reçoit un retour pédagogique : ses effets et une piste pour progresser.
4. **Engagement daté** : une action à essayer, rédigée par l'apprenant ou choisie parmi les propositions.
5. **Fiche mémo à télécharger** : repères clés, questions, engagement, notes personnelles et check-lists.

ÉVALUATION ET VALIDATION

Seuil : 80 %

Le score prend en compte les réponses aux mises en situation, l'engagement formulé et, le cas échéant, les activités d'apprentissage complémentaires. La validation requiert un engagement et un score d'au moins 80 %.

MÉTHODES & MODÈLES

- Méthode de désescalade en 5 étapes (accueillir, reformuler, clarifier, proposer, escalader) — principe Afthonios, inspiré des séquences de service recovery type LAST / HEARD
- Accueil de l'émotion et reformulation — inspiré de l'écoute active (Carl Rogers)
- Régulation émotionnelle et recadrage de « l'histoire que se raconte le client » — inspiré de Crucial Conversations (Patterson et al.)
- Méthode Afthonios : 3 pratiques de protection du collaborateur (limite ferme, signalement, débrief)

SOURCES & RÉFÉRENCES

- BrightLocal, Local Consumer Review Survey, 2024 : 75 % des consommateurs lisent les avis en ligne avant de choisir
- White House Office of Consumer Affairs / TARP (J. Goodman) : un client mécontent en parle à 9-15 personnes ; une réclamation bien résolue, à 4-6 personnes
- Travaux sur le service recovery — Hart, Heskett & Sasser, Harvard Business Review, 1990
- Ratio « 12 pour 1 » (Ruby Newell-Legner / Lee Resources) — il faut de nombreuses expériences positives pour effacer une expérience négative

Module créé par Afthonios.com.

Contenu vérifié le 13/10/2026