

L'EMPATHIE

- Souvent mal interprétée, l'empathie est une qualité importante dans le traitement d'une réclamation client
- Etre empathique, c'est **comprendre** ce que l'autre ressent, vit ou pense
- La notion d'empathie est largement assimilée à l'expression « Se mettre à la place du client »



L'EMPATHIE



L'empathie vous permettra d'avoir un état d'esprit positif au moment où le client va se manifester

L'empathie vous préservera du fait de penser que le client est systématiquement de mauvaise foi

L'empathie vous permettra de comprendre que le client ne vous en veut pas personnellement mais qu'il reproche quelque chose à votre établissement

Cette notion capitale sera à la base de la prise de conscience que le client est en train de vous rendre service

LES MODES DE COMMUNICATION



Communication verbale :
mots, langage, oral et écrit



Communication non verbale :
gestes, attitudes, postures,
vêtements, coiffure, regard...



Communication para verbale :
ton, volume, rythme,
« mélodie » de la voix...

LES MODES DE COMMUNICATION

!!! ATTENTION !!!

Selon Albert Mehrabian, professeur de psychologie à l'université de Californie:

- 7% de la communication est verbale et passe par la signification des mots
- 38% de la communication passe par l'intonation et le son de la voix
- 55% de la communication passe par le visage et le langage corporel

Qu'en déduisez-vous ?

LA SYNCHRONISATION ou l'art de « mimer » son interlocuteur

Pour établir une relation de confiance, nous pouvons nous « **synchroniser** » sur notre client pour faciliter l'échange en générant la confiance.

Nous pouvons également choisir de nous « **désynchroniser** » pour calmer un client énervé par exemple (un ton en dessous du sien, un volume de voix plus bas, une posture posée et ancrée).

Vidéo Le coach :

<https://www.youtube.com/watch?v=NNu-EEjvUuk>

