

Dans un métier de services, personne n'est à l'abri d'un(e) client(e) mécontent(e). Comment gérer ce type de situation ?

# Clients insatisfaits : savoir faire face !

## 1 Prévenir le mécontentement

"Lorsque cela s'est produit, raconte François Piazza (salon "Sévigné" à Montigny-les-Metz), c'est presque toujours parce que, devant l'affluence, on avait zappé ou au moins écourté l'étape accueil-diagnostic." D'où une mauvaise compréhension et au final l'insatisfaction de la cliente... "Croyant

*gagner du temps, on en perd deux fois plus", poursuit-il. "Les jeunes coiffeurs ont pour consigne de ne surtout pas hésiter à se tourner vers quelqu'un de plus expérimenté s'ils se sentent un peu dépassés par la demande d'une cliente", ajoute Laurent Voisinet (3 salons "Les astuces de Laurent" à Tours).*

Une fois la prestation réalisée, "on peut anticiper le mécontentement en caisse, juge Philippe Tramond, directeur général de l'organisme de formation Pilotis, en lui demandant si elle est satisfaite du

*service, si tout s'est bien passé..." L'idée étant que cette phrase reste naturelle et surtout pas mécanique. "D'ailleurs, les hôtels haut de gamme ont tous un "livre de relations clientèle", où ils notent tous les incidents. Ça met en évidence le fait que certains sont récurrents, et permet de s'améliorer."*

## 2 Savoir recevoir une plainte, un reproche...

C'est ce qu'on apprend dans les livres de management : un client mécontent, c'est une opportunité. De progresser... Sauf que, lorsqu'on est pris dans le quotidien, c'est parfois difficile de le percevoir comme tel !

D'abord, il faut donc savoir accepter la critique ou le reproche, inévitables dans un métier de service et de proximité.

### CLIENT MECONTENT, DIS-MOI QUI TU ES

La compagnie British Airways a identifié 4 types de clients mécontents, rapporte Philippe Tramond.

- **celui qui ne proteste pas**, peut parfois se sentir mécontent mais reste fidèle
- **celui qui ne dit rien mais s'en va** : on ne saura jamais ce qui s'est passé
- **le "râleur"** : il proteste haut et fort mais reste souvent fidèle, pouvant tolérer un certain nombre d'insuffisances
- **celui qui proteste** et quitte l'entreprise

Les plus nombreux - et les plus dangereux : la deuxième catégorie !

*être si mauvais, vu que vous revenez depuis tant d'années..."*

## **... et y répondre**

Pour Philippe Tramond, *"ne pas faire payer une prestation est logique dans une entreprise de services... dès lors qu'il y a eu un vrai défaut de qualité. En cas de doute, on peut offrir une ristourne."* Cela peut aussi prendre la forme d'un soin offert la fois suivante. Ou, pour un vêtement un peu taché, de la prise en charge de la facture du pressing.

D'autant que les gens hésitent moins qu'auparavant à se manifester... C'est un peu dans l'air du temps !

Deuxio : on fera préciser à la cliente ce qui ne lui plaît pas. Car le mécontentement s'exprime souvent par de grandes généralités, au coiffeur de rendre les choses concrètes. Longueur d'une coupe, nuance d'un reflet ?

Troisième point, suggéré par Philippe Tramond : demander à la cliente d'exprimer ce qu'elle attend. Mais non, elle n'exigera pas forcément le remboursement de la prestation intégrale plus 3 visites offertes... *"Souvent, elle modèrera ses attentes d'elle-même. Après, au responsable de les accepter ou non."*

Enfin, pour le cas particulier de la "jamais satisfaite", il faut noter qui "passe mieux" avec elle, l'aiguiller sur certains collaborateurs... *"Nous avons une cliente comme ça, sourit Laurent Voisinet, jamais contente en apparence. L'autre jour on lui a dit sur le mode de l'humour : "Finalement on ne doit pas*