



Conférence présentée par Jessy Riel

Communication empathique pour la clientèle



AX CONSEIL

SANTÉ PSYCHOLOGIQUE
ET ORGANISATIONNELLE





Qui suis-je?

Jessy Riel, MBA, Adm.A.

Spécialiste de la santé mentale et du bien-être au travail

- Formatrice organisationnelle
- Coach exécutive et d'affaires
- Consultante en management



Objectifs de la conférence

- Développer votre compréhension de la communication empathique
- Reconnaître les compétences pratiques à appliquer au quotidien dans votre environnement de travail
- Fournir des outils pour améliorer la qualité de vos interactions avec vos clients et vos collègues

Empathie, satisfaction et bien-être au travail

- 89 %des travailleurs estiment que les gestionnaires et les dirigeants faisant preuve d'empathie contribuent à la hausse de leur niveau de satisfaction au travail
- 87 %des répondants sont d'avis que les leaders qui font preuve d'empathie véritable peuvent avoir une influence positive sur la santé mentale et sur le bien-être général des employés

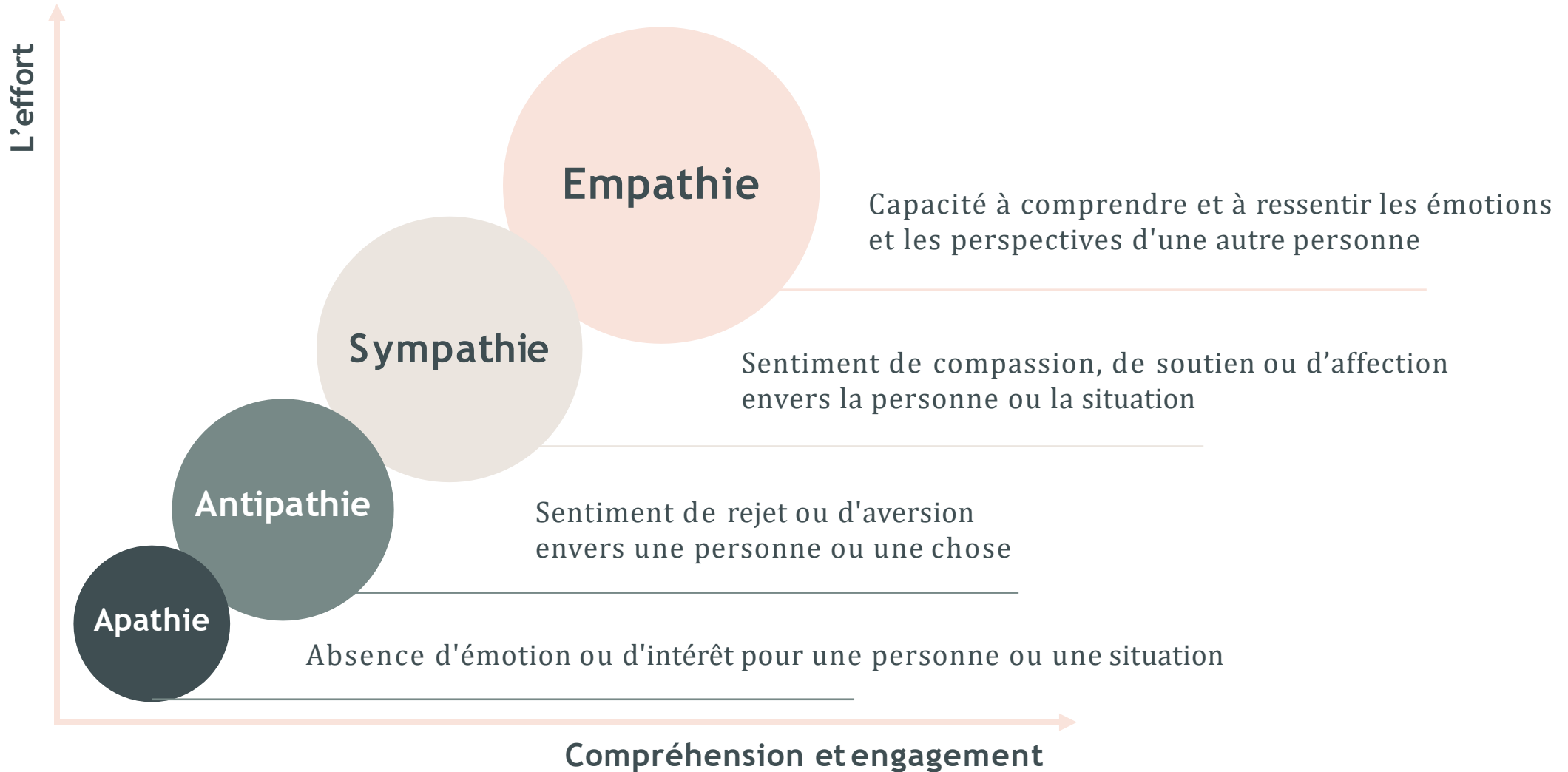
Est-ce que ces statistiques s'appliquent à la relation client ?



Empathie dans la relation client

- Les clients qui ont une expérience positive avec un employé empathique sont **6 fois plus** susceptibles de se sentir engagés envers l'organisation.
- L'empathie des employés envers les clients peut contribuer à leur fidélisation, au rayonnement et à la croissance de l'organisation.

Comprendre l'empathie



Les 4 niveaux d'écoute

Le téléchargement

J'écoute simplement les informations sans les comprendre ou les assimiler. Je ne cherche qu'à retenir ou à prêter attention à ce qui cadre avec mes croyances et mes opinions.



L'écoute factuelle

J'écoute attentivement les faits et les détails. Je cherche à avoir une compréhension précise de ce qui est dit, sans nécessairement prendre en compte les perspectives ou les sentiments des autres.



L'écoute empathique

J'écoute avec bienveillance et que j'essaie de voir les choses du point de vue de l'autre. Je cherche à avoir une compréhension profonde des perspectives, des sentiments et des émotions des autres.



L'écoute générative

J'écoute avec une intention de créer quelque chose de nouveau. J'ai une écoute active et ouverte qui permet de développer de nouvelles idées, de résoudre des problèmes complexes et de créer des solutions innovantes.

Exemples de communication selon son niveau d'empathie

Un client que vous connaissez bien vous partage qu'il vient de perdre son emploi pour une 3^e fois en 5 ans en raison d'une mise à pied, et il vous mentionne qu'il a peur de ne pas en retrouver rapidement un autre. Vous voyez qu'il a les yeux pleins d'eau.

Vous lui répondez :

- a) J'espère que tu as de l'assurance-emploi!
- b) On a tous nos problèmes à régler hein...
- c) Ça m'attriste d'entendre ça! Je vais regarder les offres d'emploi pour toi.
- d) Je peux imaginer à quel point tu dois te sentir inquiet en ce moment. De quel soutien as-tu besoin pour traverser ce que tu vis?

La communication empathique

- S'appuie sur les principes de la communication non-violente développée par Marshall Rosenberg qui valorise l'expression de soi et l'écoute tout en écartant les jugements et les interprétations
- S'adresse aux gens qui souhaitent communiquer de manière plus efficace en milieu de travail tant auprès de leurs collaborateurs que des clients



Bénéfices de la communication empathique

Elle permet :



De résoudre les difficultés et d'éviter les conflits



D'entretenir des communications saines et efficaces



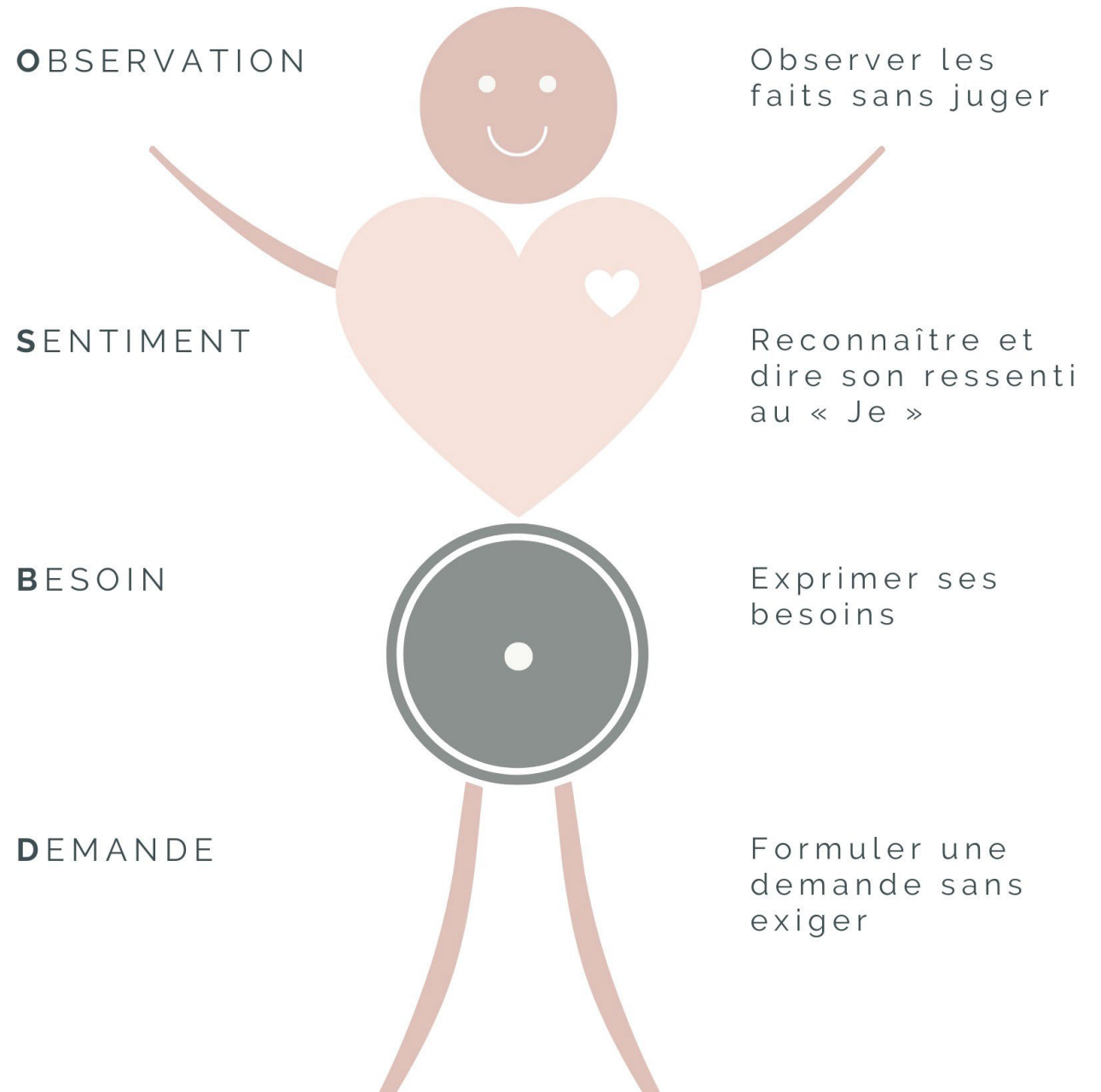
De faire passer les messages difficiles

Les compétences pratiques liées à la communication empathique

- **L'écoute active** : Être capable d'écouter attentivement et de comprendre les besoins et les préoccupations de l'autre personne.
- **La reformulation** : Être capable de reformuler les propos de l'autre personne afin de s'assurer de la compréhension mutuelle.
- **L'empathie** : Être capable de se mettre à la place de l'autre personne et de comprendre ses émotions et ses sentiments.
- **La communication non violente** : Être capable de communiquer ses besoins et ses préoccupations de manière claire et respectueuse.
- **La résolution de conflits** : Être capable de résoudre les conflits en utilisant des techniques de communication empathique.
- **L'assertivité** : Être capable de communiquer ses opinions et ses besoins de manière claire et respectueuse, sans agressivité ni passivité.
- **La gestion des émotions** : Être capable de reconnaître et de gérer ses propres émotions ainsi que celles des autres de manière constructive.

La communication non-violente (CNV)

- Technique **O.S.B.D**



La CNV dans la relation client

La technique OSBD appliquée à SOI :

- | | |
|-------------|--|
| (Observer) | Lorsque je vous entends me parler sur ce ton |
| (Sentiment) | je deviens nerveux |
| (Besoin) | et j'ai besoin d'un climat respectueux et serein pour pouvoir vous rendre un bon service. |
| (Demande) | Je vous demanderais de reformuler calmement votre demande en m'expliquant clairement ce que vous attendez de moi ? |

La CNV dans la relation client *(suite)*

La technique OSBD appliquée à l'AUTRE :

(Observer)	Quand vous m'entendez dire que ce n'est pas possible
(Sentiment)	j'ai l'impression que ça vous met en colère
(Besoin)	parce que vous aimeriez qu'il y ait une solution simple et immédiate
(Demande)	est-ce bien ça?

La communication empathique en étapes

1. **Exprimer directement son empathie** :Je comprends que vous soyez frustré d'avoir des frais de retard.
2. **Reformuler les propos du client de manière claire** :Si je comprends bien, vous dites que vous n'aviez pas bien compris les règles concernant les frais de retard
3. **Identifier et reconnaître le besoin de l'autre** :Je comprends que vous souhaitiez emprunter ce livre, mais qu'il est devenu difficile en raison des frais à débours.
4. **Nommer ses propres contraintes** :Je suis désolé, mais nous ne pouvons pas annuler les frais, car ils sont appliqués automatiquement par notre système.
5. **Nommer ce qu'on aurait souhaité faire** :J'aurais aimé pouvoir vous aider à éviter ces frais de retard en vous rappelant la date d'échéance, mais notre système ne nous permet pas de faire cela pour les emprunts.
6. **Montrer de l'empathie** :Je comprends votre réaction, si j'étais à votre place, je serais probablement frustré aussi.
7. **Anticiper les besoins futurs** :Je suis désolée des frais qui vous ont été facturés. Je vous invite à programmer des rappels pour les dates d'échéance afin d'éviter les frais de retard, et de mon côté je vais m'assurer de communiquer la problématique à la personne responsable.

Merci pour votre participation!

Jessy Riel, MBA

Spécialiste de la santé mentale et du bien-être au travail

514.622.7088 | info@axconseil.com | www.axconseil.com

