



Outil de travail : langage positif

« À présent, ne pensez pas à un éléphant rose. » Nous vous parions que vous le faites de toute façon ! En effet, notre cerveau est incapable d'illustrer le mot « pas ». Pourtant, c'est exactement ce que nous faisons lorsque nous assimilons des informations : nous créons une image mentale. Pour la communication avec les client-e-s, cela signifie que vous devez autant que possible éviter les négations. Utilisez plutôt un langage positif. En d'autres termes, plutôt que d'expliquer à quelqu'un ce qui « ne va pas », communiquez directement sur ce qui est « possible ».

Nous avons listé ici quelques exemples pratiques pour vous montrer comment utiliser le langage positif dans le cadre du contact avec les client-e-s.

Tournure négative

Tournure positive

« Cela ne devrait pas être trop difficile de trouver une solution à votre demande. »

« Je suis convaincu-e que nous allons donner satisfaction à votre demande. »

« Je trouve que ce n'est pas une mauvaise idée ! »

« L'idée me plaît ! »

« Je ne suis pas certain-e de vous avoir bien compris-e. »

« Pouvez-vous me décrire une nouvelle fois votre demande ? »

« Nous sommes fermés les samedis et dimanches. »

« Nous sommes joignables du lundi au vendredi. »

« Je ne sais pas, malheureusement. »

« Je vais me renseigner et je reviens vers vous. »

« Malheureusement, je n'ai pas de temps pour cela. »

« Je m'en occupe et je reviens vers vous dans l'après-midi. »

« Normalement, nos clients n'ont pas de problème avec cela. »

« Je suis désolé-e que cela vous agace. Je m'occupe immédiatement du problème. »

« Je ne vous comprends pas. »

« Pouvez-vous m'expliquer ce que vous voulez dire s'il vous plaît ? »

« Aucun problème ! »

« Je vous en prie ! »