

@amauriange

RÉPONDRE À UN "HATER"

**Tout en restant
Client Friendly**



MAIS ATTENDS...

C'EST QUOI UN

“HATER”

?



2 TYPES DE “HATERS”

Tout d’abord, on va faire une petite distinction entre 2 types de “Hater”.

Tu as le **mécontent**,

Et le **malveillant**.



LE MÉCONTENT

Il éprouve une **frustration** liée à une **expérience** ou un **service**.

Son mécontentement **peut être corrigé** avec un traitement efficace.

**Pas content !
Pas content !**



LE MALVEILLANT

Il adopte un comportement **volontairement négatif** ou **destructif**.

Il ne cherche pas toujours de **solution**.

Pas de palais...
Pas de palais.



EXEMPLES

Le client mécontent va **critiquer le produit, ou le service** :

“ Votre application ne fonctionne pas, je n’ai jamais réussi à accéder à mon compte ! ”

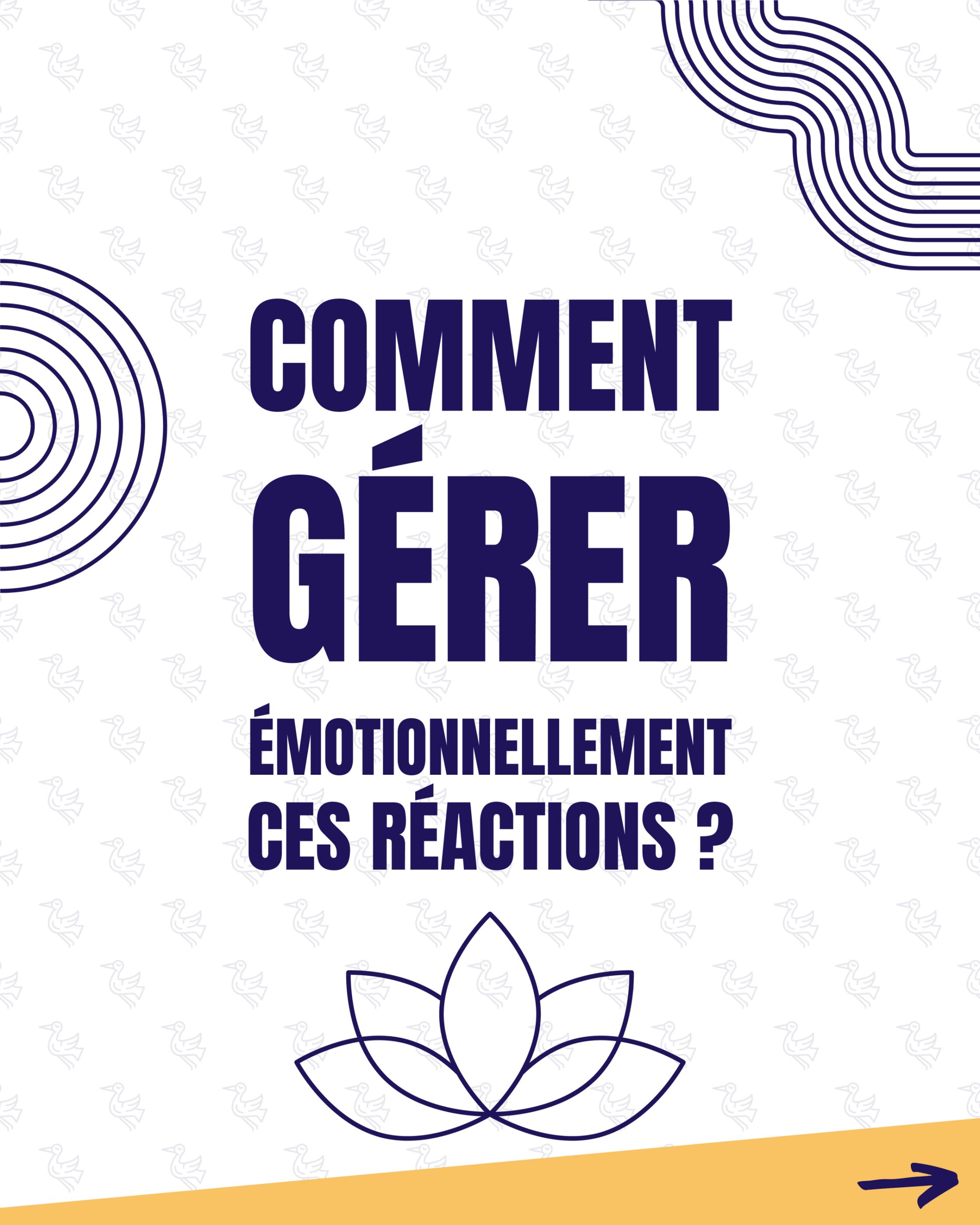
Le malveillant **t’attaque plus souvent personnellement** :

“ Vous êtes une plouc incompétente ! ”

“ Et sinon, votre cursus à vous, c’est quoi ? ”

“  **...que du vécu !** *”*





COMMENT GÉRER

ÉMOTIONNELLEMENT CES RÉACTIONS ?

PRENDS DE LA DISTANCE

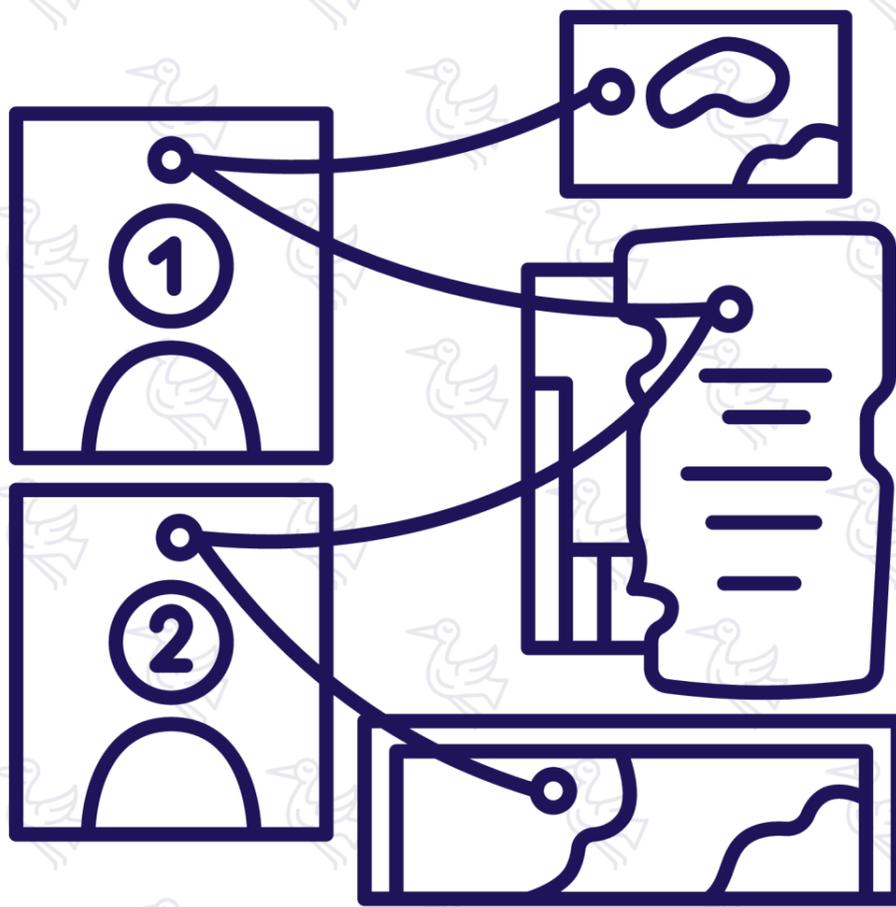
Quelle que soit l'intention,
souviens-toi que **ce n'est pas
personnel.**



COMPRENDS LES CAUSES

Essaie d'identifier **ce qui a pu déclencher cette réaction.**

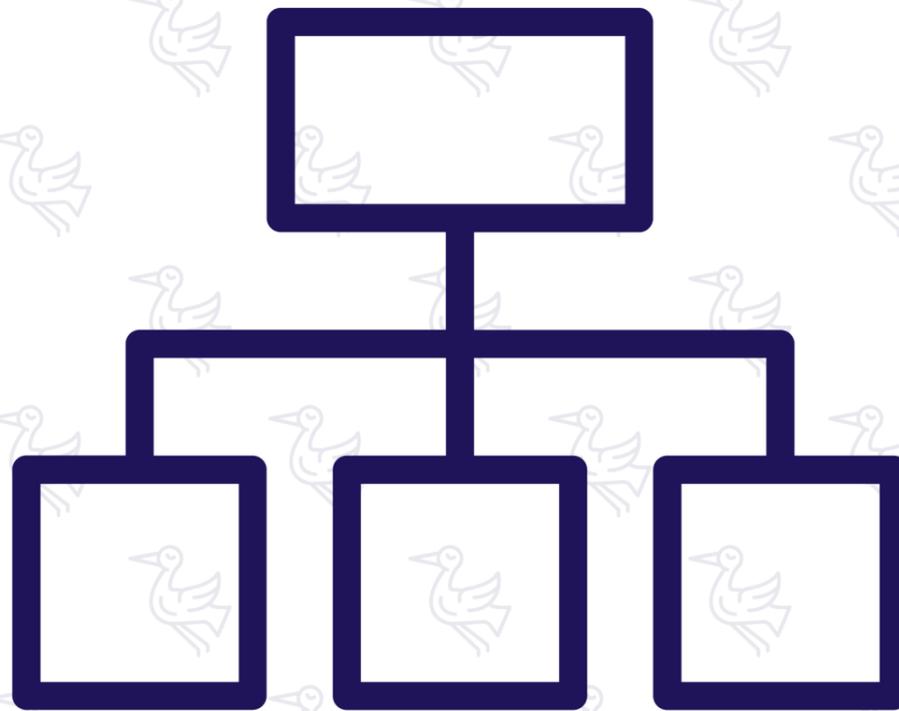
Est-ce **lié à ta prestation, ou à toi ?**



STRUCTURE TA RÉPONSE

Réponds à froid pour rester factuel.

Clarifie les objectifs de ta réponse.



POSE TES LIMITES

Ne tolère pas les attaques personnelles.

Garde un **ton ferme**, mais **professionnel et respectueux**.

N'entre pas dans le jeu d'une attaque perso.

“Je comprends ton désaccord, mais je ne tolère pas...”



@amauriange

Tu aimes mon travail ?

**SOUTIENS-LE POUR ENCORE +
DE BONNES PRATIQUES EN RELATION CLIENT !**



= On partage un Bretzel !

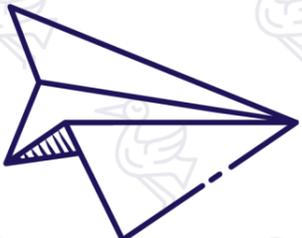


= Allez, une Flammekueche !



= Et une choucroute garnie !





COMMENT RÉPONDRE À UN “HATER” ?



CONFIRMATION

Confirme la réception et la prise en compte du message.

“J’ai bien pris note de [ton message, ta demande...]”



REMERCIEMENT

Remercie et reformule, pour montrer que tu as bien compris le message et clarifier les attentes.

*“Je te remercie de partager ton ressenti. **Cela me permet** [d’améliorer... etc].”*

*Je comprends que [reformule le message **avec tes mots**].”*



PROPOSE UNE SOLUTION

Propose **une solution** :

“Je propose **[solution]**.
Qu’en penses-tu ?”



RESTE OUVERT ET DISPONIBLE

Ne ferme pas la porte.

Montre que tu **restes ouvert** au dialogue et **disponible** en cas de nouvelle question.

*“ Je **reste à ta disposition** si tu as d'autres questions ou d'autres remarques.”*



POURQUOI ÇA MARCHE POUR UN MÉCONTENT ?

C'est une réponse rassurante :

Elle **montre que tu écoutes**, et que **tu prends la situation au sérieux**.

Elle **transforme une frustration en opportunité** de renforcer la relation.

S'il y a plus de lentilles, ça me va !



POURQUOI ÇA MARCHE POUR UN MALVEILLANT ?

Tu neutralises l'agressivité **par**
une réponse calme,
professionnelle.

Tu démontes la critique **sans**
entrer dans le conflit.



Pitié...
Pas les crocodiles !



ET SI, MALGRÉ TOUT... ÇA NE MARCHE PAS ?

→ Le mécontent **devient irrationnel** ?

Recentre la discussion avec des faits concrets.

→ Le malveillant **insiste** ?

Pose tes limites, indique que tu ne travailles pas dans ces conditions.

Si besoin, **bloque-le ou signale-le.**



EXEMPLE
RÉPONSE
STRUCTURÉE
À UN “HATER”



Bonjour [Prénom],

→ PRISE EN COMPTE, REMERCIEMENT

Merci pour ton message et pour avoir partagé ton ressenti. Je prends note de ton retour concernant *[le point soulevé]*. Ton feedback est important pour moi, car il me permet de *[améliorer, ajuster, comprendre...]*.

→ REFORMULATION ET CLARIFICATION

Je comprends que *[résume la critique ou reformule les attentes de la personne avec tes propres mots]*.

Cela m'aide à mieux cerner la situation et à *[définir les prochaines étapes, proposer une solution adaptée, etc.]*.

→ SOLUTION

Voici ce que je propose pour répondre à ce point :

→ *[Propose une action concrète ou une explication, ex. : "Je vais vérifier l'information et revenir vers toi sous 24h."]*

→ *[Optionnel]* Si besoin : ajoute une alternative ou une action complémentaire.

Qu'en penses-tu ?

→ OUVERTURE

Je reste à ta disposition pour échanger davantage si tu as des questions ou d'autres remarques.

Mon objectif est de *[garantir ta satisfaction, clarifier ce point, etc.]*.

Excellente journée,
[Toi]



@amauriange

Like si t'as kiffé
... et si tu en veux encore
d'autres comme ça !

