

1€10

N°995 Du 21 au 27 novembre 2005

Maxi

Nos trucs pratiques vont vous simplifier la vie

Un couple émouvant

“Tu es parti, notre amour est resté”

Vous êtes une famille recomposée ?

Créez des liens encore plus forts !



Qui se respecte, reste net !

Comment apprendre la propreté à nos enfants



Enrhumée ?

Découvrez les soins qui dégagent !

Toute la famille va se régaler !

Avec nos succulents petits plats

Galette de pommes de terre

Bœuf au romarin



T 03322-995 - F: 1,10 €

job

Avec les clients...

Trouvez le bon ton !

La plupart du temps, ce sont des relations courtoises. La situation se complique si un client se montre désagréable ou entreprenant.

On vous exaspère

▶ S'il vous pose pour la quatrième fois une question, répétez sa demande pour montrer que vous avez compris et reformulez votre réponse dans les mêmes termes. Il s'apercevra peut-être qu'il ressasse ! Il déplace des articles... Le risque, si vous faites une remarque, est qu'il s'en aille. Si vous vous taisez, il peut toujours continuer. Pour l'interrompre, demandez-lui s'il a besoin d'aide.

Notre "conseil plus" : Lorsque vous sentez votre tension monter, respirez profondément et pensez à une image apaisante (votre enfant qui joue...).

Vous sympathisez

▶ Les incivilités sont alors les mêmes que dans le cas d'une histoire amoureuse : si la relation n'est pas réciproque ou tourne court, vous pouvez perdre un(e) client(e) ou un(e) patient(e). Mais cela vaut peut-être la peine... Réfléchissez et agissez en connaissance de cause !



Vous subissez l'agressivité

▶ Il soutient fermement que vous vous êtes trompée dans la note ? Il vous dit que vous faites mal votre job ? Clarifiez tout d'abord votre position : « Je n'ai aucune intention de vous gêner, de vous faire payer plus cher... ». Puis, cherchez un moyen de sortir de cette situation (recalculez l'addition sous ses yeux, admettez votre erreur s'il y a lieu...). Surtout, ne vous sentez pas agressée en tant que personne. Il faut

prendre du recul par rapport à la situation et ne pas prendre pour soi les injures. Si ce client dépasse les limites de la courtoisie, interrompez l'échange (accrochez calmement votre téléphone, appelez un responsable ou demandez fermement au malotru de quitter votre magasin/restaurant/bureau).

Notre "conseil plus" : Laissez parler les gens en colère, ne dites rien qui

puisse les relancer (par exemple, « Vous faites erreur, monsieur-»). Laissez des blancs, conservez une voix calme. Une fois le téléphone raccroché ou la personne partie, vous pouvez vous défouler en la traitant de tous les noms d'oiseaux. Si vous voulez porter plainte contre un(e) client(e) qui vous a agressé verbalement ou physiquement, contactez votre hiérarchie et les représentants du personnel.

On vous drague

▶ Il vous fait des compliments appuyés, vous lance des sourires... Prenez un peu de distance : cet homme est peut-être un charmeur qui agit ainsi avec les femmes. Acceptez cette situation avec humour, sans pour autant entrer dans son jeu si vous n'en

avez pas envie ! Cependant, s'il se montre grivois ou entreprenant, il faut réagir. S'il ne vous intéresse pas, découragez-le franchement (« Mon mari est très jaloux », « Je préfère que notre relation en reste là »). Si vous avez des sentiments pour lui et décidez de tenter

vos chances, tenez compte des risques qu'entraînerait une relation (perdre un client). Dans ce cadre, traitez-le comme les autres (ne lui faites pas de prix).

Merci à Marc Lévy, psychologue au Doxi, organisme de formation au développement personnel et professionnel.

Catherine Ballo

En bref...

Web

UN SITE SUR L'ORIENTATION

Vous avez envie de changer de métier ? Consultez <www.formations-pour-tous.com> qui référence les différentes possibilités pour se former. Selon le secteur demandé, vous trouverez la liste des organismes à contacter et moult documents utiles à télécharger ! En prime, en appelant le 0821 347 347, des juristes répondront à vos questions en matière d'emploi.

Actu

L'ARTISANAT VEUT SÉDUIRE LES JEUNES

Pour attirer les jeunes vers ce secteur et promouvoir les 250 métiers qui le composent et dans lequel la main-d'œuvre manque souvent, les professionnels lancent une campagne d'information dans les médias mais aussi dans les collèges et lycées. Pour plus d'informations sur les actions menées ou sur les métiers : <www.artisanat.fr> ou la chambre des métiers de votre région.

Info

UN LIVRE POUR UN JOB ?

Rédiger un CV ou une lettre de motivation n'est pas chose facile. Pourtant, c'est sur ces éléments que les recruteurs font leur premier choix. Le livre « 100 CV et lettres de motivation pour tous les métiers » (de Gilbert Azoulay et Angela Portella, Éditions L'Étudiant, 14,90 €) propose des modèles de lettre et de CV commentés qui vous aideront à rédiger les vôtres, et ce, quel que soit votre secteur d'activité.

