

« Un client clef est arrogant et grossier... »

Les conseils d'**Eléna Fourès**, expert en leadership et multiculturalité, du cabinet *Idem per Idem*
elena.foures@idem-per-idem.com



Derrière l'agressivité se cache toujours la peur, derrière l'arrogance, le manque de confiance en soi. Souvenez-vous de la maxime « *On n'agresse que les faibles* », et empresses-vous de ne jamais donner l'impression de l'être.

Vous voudriez le remettre à sa place ? Il ne faut surtout pas répondre à l'agression par l'agression, ce serait une erreur tactique face à la provocation. Réagir au premier degré serait l'équivalent de lui donner raison (il aurait réussi à vous faire sortir de vos gonds). En tant que « gros » client, il se croit tout permis ? Non : salarié comme vous, responsable des achats, s'il « se la joue » sur le dos des fournisseurs, c'est qu'il « compense » ainsi face à son propre chef...

Interagissez strictement en mode « fonction », en tant que fournisseur, pas en tant que personne : vous lui enlèverez ainsi tout pouvoir de vous blesser. Vous n'êtes pas là ni pour faire son éducation ni pour vous abaisser en réagissant au même niveau que lui. S'il est grossier, prenez du recul et distanciez-vous. Soyez un(e) pro imperturbable de la relation fournisseur-client, exagérez le côté procédure, bref, déshumanisez au maximum vos échanges. Sans réaction de votre part, son agression s'éteindra comme feu de paille sous la pluie. ■

À FAIRE

01// Montrer sa force par son calme

En gardant votre sang-froid, vous allez lui signifier que « César ne descend pas dans l'arène ».

02// Utiliser cette situation pour progresser

Dites-vous que, grâce à lui, vous allez progresser dans votre maîtrise émotionnelle : quel autre client vous donnera une telle occasion de pratiquer le recul et de prendre de la hauteur ? Il vous sera alors précieux comme coach... malgré lui.

03// Considérer cet échange comme une séance d'art martial

Le principe : éviter la confrontation. L'agresseur s'élance vers vous, vous vous effacez comme un judoka. L'agresseur rentre dans le mur, vous l'observez, neutre, se faire mal.

À NE PAS FAIRE

01// Avoir peur

Avoir peur de le perdre ou de perdre votre job. La peur se voit et excite l'agresseur, donc appelle plus d'agression.

02// Faire son éducation

Vous n'y réussirez pas et cela risque de vous coûter très cher dans votre propre carrière.

03// Vous plaindre

N'essayez pas de vous plaindre à vos collègues ou à vos chefs, la seule chose qu'ils risquent de retenir, c'est que vous n'êtes pas parvenu(e) à le « mater ».