

Compétence de coach : L'art de la reconnaissance

Lorsque vous reconnaissez les efforts un client, vous l'aidez à trouver ses forces et ses valeurs.

La reconnaissance est l'un des moyens de coaching les plus puissants pour aider le client à accéder à son moi profond et à ses forces personnelles. Le client, tel qu'il est à ce moment-là, se sent valorisé. Elle souligne les qualités ou les valeurs mises de l'avant et qui lui sont importantes.

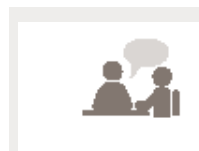
Essayez de souligner les efforts du client au moins une fois à chaque entretien :

- Gardez des propos simples et précis. Les vagues reconnaissances ont peu d'effet.
- Mettez l'accent sur les qualités ou les valeurs du client.
- Soyez honnête, sincère et approprié.
- Ne fournissez PAS d'explication et ne vous attendez pas à ce qu'il vous remercie. Si le silence s'installe, passez au coaching.
- NE mettez PAS l'accent sur les résultats. Soyez attentif aux efforts déployés par le client et félicitez-le.
- De plus, faites-en part à d'autres fournisseurs de services (reconnaissance des efforts, en particulier). L'effet est puissant et il les aide également à servir leurs clients.

Exemples :

- « Amira, je vous félicite d'avoir respecté votre engagement à effectuer régulièrement des paiements afin de réduire votre dette. »
- « Henri, vous avez fait de grands efforts pour faire le suivi de vos dépenses depuis le dernier entretien, ce qui a réellement porté des fruits! »
- « Léa, grâce aux objectifs d'épargne que vous avez fixés, je constate que vous avez à cœur votre famille. »

Comment pourriez-vous faire preuve de reconnaissance à l'égard d'un client lors d'un entretien à venir?



Conseil : Partagez également la reconnaissance avec vos collègues ou d'autres prestataires de services. C'est un outil puissant qui les aide à bien servir leurs clients lorsqu'ils se sentent reconnus pour le travail qu'ils font.