



Communiquer *avec ses clients*

En tant qu'aide-ménager.e, il se peut qu'un client vous demande des choses déraisonnables ou dangereuses. Dans une telle situation, comment communiquer de manière appropriée ?

Nouveau client

Parcourez toujours les tâches ensemble ! Les bons accords font les bons amis.



Parcourez toutes les pièces de la maison et convenez de ce que vous devez faire et ne pas faire :

- Demandez à ce que la maison soit **rangée** avant votre passage.
- Expliquez que les **meubles lourds ne peuvent pas être déplacés par une seule personne**.
- **Discutez** de ce qui doit être fait chaque semaine et de ce qui doit être fait « de temps en temps » ; fixez-le par écrit.
- Demandez à ce que **le chien ne se trouve pas dans les pièces que vous nettoyez**.



Parcourez ensemble le matériel à utiliser :

- Demandez **quels produits le client souhaite utiliser** sur les matières sensibles comme le parquet, le marbre,...
- **Contrôlez l'escabeau ou marchepied**. Expliquez que vous ne pouvez pas l'utiliser s'il est en mauvais état, et que vous ne pouvez pas travailler en hauteur.
- **Demandez au client des rallonges** s'il n'y a pas suffisamment de prises de courant pour l'aspirateur.
- **Évitez de devoir déplacer l'aspirateur** trop souvent dans un escalier.
- Demandez au client des **gants adaptés**.
- Demandez au client d'acheter **les matériaux manquants** pour la prochaine fois.

Client actif

Avec un client actif, certaines habitudes sont souvent déjà en place. Pourtant, elles peuvent être déraisonnables ou dangereuses. Il est alors important d'en parler au client.



Communiquer correctement, comment faire ?

Si le client vous demande des choses déraisonnables ou dangereuses, respectez ces trois étapes pour communiquer de manière appropriée :

1. Résumez la question du client / Répétez :

« Vous me demandez de... »

2. Dites « non » :

« Je ne peux accepter. »

Il est très important de prononcer clairement les mots « non » ou « pas ».

3. Expliquez la raison de votre refus :

« La raison est que... »

Retenez ces éléments :

- **Restez toujours correct dans votre langage.**
Si le client tient des propos provocateurs ou offensants, ne rentrez pas dans son jeu.
- **Défendez votre point de vue.**
 - Par exemple : « Madame X, il n'est pas possible de nettoyer cette pièce toutes les semaines avec les heures convenues. »
 - Par exemple : « Mme X, il m'est impossible de déplacer le fauteuil/lit toute seule. »
- **Cherchez une solution ou un compromis.**
 - Par exemple : « Je propose de nettoyer cette pièce une fois toutes les deux semaines au lieu d'une fois par semaine. »
 - Par exemple : « Convenons donc que nous déplaçons le fauteuil/lit ensemble. » ou « Convenons donc que vous déplacez le fauteuil/lit vous-même avant que je commence à travailler pour que je puisse nettoyer derrière. »

Cela ne fonctionne pas ?

Gagnez du temps. Proposez d'en discuter avec votre consultant Daoust. Si le client accepte, vous aurez un délai de quelques jours trouver un compromis. Si nécessaire, demandez à votre consultant de prendre contact avec le client pour trouver une solution.

Vous avez des questions ?

Contactez-nous par e-mail : safety@daoust.be

Ou appelez le **02/513.14.14**.