

Comment annoncer un retard?

de livraison / de rendez-vous / d'un travail à effectuer
Ou comment renégocier une promesse?

Il est exigeant

Présentation: + déterminer le bon interlocuteur



But de l'appel: informer neutre, sans émotions



Je suis désolé, mais nous avons des problèmes de délai / livraison à cause de...
Excuses ou justifications = n'intéressent personne, perte de temps + d'énergie!

Dialogue axé "solution" (ex. livraison partielle, produit équivalent,...)

Argumentation constructive: Ce qui l'intéresse? des propositions de SOLUTIONS!

Conclure: l'aider à choisir l'une des solutions

Objections

* Le gémisseur: pourquoi cela arrive-t-il toujours chez vous!?

Résultat: analyse de l'entretien + organisation du suivi

Combattre les effets ou s'attaquer aux causes?

Nos erreurs sont des **expériences** si nous:

Reconnaissons: grandeur de l'Homme!

Apprenons afin d'éviter de refaire les mêmes!!

Résolvons en proposons des **solutions!**