



Les 7 phrases qui **désamorcent** un client (ou un employé) difficile.

*Quand le ton monte, tu n'as pas besoin d'être psy. Tu as besoin
des bonnes phrases — au bon moment.*

 PDF · 6 PAGES

 5 MIN DE LECTURE

 GRATUIT

Édité par **Clario** · accompagnement IA pour dirigeants

Le piège — et la sortie

Le piège n'est pas que tu manques d'empathie.

Le piège, c'est que **sous pression, ton cerveau cherche LA bonne phrase au mauvais moment**. Tu te crispes. Tu réponds trop vite. Ou tu attends 3 jours en espérant que ça passe — et la situation pourrit.

Ce guide te donne **7 phrases prêtes à l'emploi**. Tu les copies, tu les adaptes à ta situation, tu les envoies.

La tension se désamorce — pas parce que tu es génial, mais parce que tu utilises les **bons leviers psychologiques** : reconnaître sans s'écrouler, reformuler pour montrer qu'on a compris, proposer pour reprendre le contrôle.

Comment lire ce guide

Lis les 7 phrases d'un trait (5 min). Garde l'onglet ouvert. La prochaine fois qu'un mail rouge arrive dans ta boîte, reviens ici, trouve la phrase qui colle au cas, et copie-la.



LE SECRET DU GUIDE

La phrase la plus puissante du guide, c'est la **#6** (celle pour les passifs-agressifs). La plupart la lisent et la rangent. **Ne fais pas ça**. Essaie-la cette semaine, sur un vrai cas.

1**QUAND UN CLIENT SE PLAINT DE LA QUALITÉ**

Je t'entends. Sur [X], on n'a pas livré ce qu'on s'était dit. Voici ce que je te propose pour redresser.

**POURQUOI
ÇA
MARCHE**

Tu **reconnais** sans t'écaser. Tu **reformules** le problème (pour montrer que tu as compris). Tu **proposes** (tu reprends le contrôle de la suite).

2**QUAND UN EMPLOYÉ CONTESTE UNE DÉCISION**

Ta question est légitime. Voici les 2 éléments que tu n'avais pas et qui ont fait pencher la décision. Ça change quoi pour toi ?

**POURQUOI
ÇA
MARCHE**

Tu **valides son droit à questionner** sans céder sur la décision. Tu **donnes du contexte** (élément manquant = clé du désaccord). Tu **rouvres le dialogue** sur ses besoins à lui, pas sur la décision elle-même.

3

QUAND ON TE REPROCHE UN RETARD



Tu as raison, on a glissé sur [date]. Voici la vraie date d'arrivée — et ce qu'on a mis en place pour que ça ne se reproduise pas.

**POURQUOI
ÇA
MARCHE**

Tu **dis vrai**. Tu **réengages** sur une date précise (pas « bientôt »). Tu **montres l'apprentissage** — c'est ça qui rassure, pas l'excuse.

4

QUAND UN CLIENT VEUT RENÉGOCIER LE PRIX APRÈS SIGNATURE



Le prix est posé. Ce qu'on peut faire : ajuster le périmètre. Voici 2 options.

**POURQUOI
ÇA
MARCHE**

Tu **ne cèdes pas** sur le prix (sinon, signal de faiblesse pour les futurs deals). Tu **donnes du choix** sur le périmètre. Tu restes **constructif**.

5

QUAND UNE RÉUNION DÉRAPE



Si je résume vos deux positions, vous voulez tous les deux X — c'est l'angle qui change. On revient à X ?

**POURQUOI
ÇA
MARCHE**

Tu **rappelles l'objectif commun**. Tu **nommes le désaccord** sans l'amplifier. Tu **invites à recentrer** sans donner d'ordre.

6

CLÉ

QUAND QUELQU'UN EST PASSIF-AGRESSIF PAR ÉCRIT ★ LA PHRASE-

<<

Je veux être sûr de bien comprendre. Tu me dis [reformule en clair]. Tu peux me confirmer ?

**POURQUOI
ÇA
MARCHE**

Tu **refuses d'être complice du non-dit**. Tu obliges l'autre à **formuler clairement** ce qu'il dit en sous-texte. Résultat : soit ça désamorce (l'autre voit le ridicule), soit ça déclenche une vraie conversation. Les deux sont mieux que le statu quo.

7

QUAND TU DOIS DIRE NON ET NE VEUX PAS CASSER LA RELATION

<<

Ce que tu demandes a du sens. Pour nous, c'est non aujourd'hui pour [raison courte]. Voici ce qu'on peut faire à la place : [alternative].

**POURQUOI
ÇA
MARCHE**

Tu **valides la demande** (pas la personne — la demande). Tu **dis non clairement** — pas « ce sera difficile » (qui laisse espérer). Tu **rouvres avec une alternative** (pas vide).



Tu veux que ces phrases t'arrivent **sans réfléchir** ?

C'est exactement ce que fait **le Dauphin** — ton agent IA spécialisé en communication. Tu lui colles ta situation, il sort la phrase juste. À chaque fois.



Reformule sans perdre ton fond



Désamorce les tensions



Choisit le bon canal



Écoute active sur demande



Adopter le Dauphin à 20 \$

Une seule fois · accès à vie · remboursé en cas de problème technique