



## Bénévoles

# Conseils pour aider les clients dans des situations difficiles



En tant que bénévole du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI), certains de vos clients peuvent éprouver du stress et de l'anxiété à l'égard de leurs impôts. Certains clients peuvent payer de l'impôt à l'Agence pour la première fois. Voici quelques conseils pour aider dans ces situations.

## Stratégies de communication

### Écoute active

- Posez des questions pour obtenir une vue d'ensemble.
- Prenez des notes.
- Assurez-vous de comprendre le client en reformulant ses préoccupations. (P. ex., « pour m'assurer que je comprends bien, vous voulez savoir... »)

### Écoute empathique

- Découvrez comment le client se sent.
- Répondez aux émotions du client.
- Exprimez vos préoccupations au sujet des circonstances.

### Habiletés en expression orale

- Ton de voix** – cela peut refléter l'attitude, l'état d'esprit ou le niveau de confiance.
- Accentuation** – le poids accordé à un mot ou à une phrase en particulier peut grandement influencer le message envoyé.
- Débit** – parler trop vite tout en expliquant les renseignements fiscaux peut faire en sorte que le client ait de la difficulté à comprendre.

## Quelques conseils à retenir

Si un client semble contrarié ou agressif, cela est probablement attribuable à sa situation personnelle et non au service que vous offrez. Essayez de rester calme et de désamorcer la situation en utilisant les stratégies suivantes :

- Ignorez l'attaque émotionnelle, posez des questions ou faites des énoncés objectifs au sujet du problème.
- Essayez de vous rappeler que le client n'est pas en colère contre vous personnellement.
- Validez le client s'il a raison, mais concentrez-vous sur ce qui doit être fait.
- Restez neutre; concentrez-vous sur le problème et non la personne.
- Établissez des modalités de communication et des limites (pas de cris, de jurons, d'attaques personnelles, etc.)
- Rappelez au client que votre rôle consiste à lui prêter assistance.

En tant que bénévole, vous ne devriez pas tolérer les mauvais traitements. Si un client devient abusif, veuillez l'informer que sa séance prendra fin si le comportement se poursuit.

**Prenez soin de vous** – si vous vous sentez dépassé, communiquez avec votre coordonnateur du PCBMI pour obtenir des conseils.