

Urgences : parer les retards

Continuez à fixer des règles, faites-vous désirer sous peine de vieillir avant l'âge...

Pour tout client, « sa » demande est urgente, plus urgente que toutes les autres missions en cours... Il lui arrive donc d'oublier que votre espace temps a singulièrement rétréci suite à ses propres attermolements. N'oubliez pas de lui signaler les siens et de réclamer des délais supplémentaires. Bref, ne vous laissez pas faire : bosser chez soi, ce n'est pas flinguer vos soirées ou week-ends pour rattraper les retards de vos clients... !!

D'abord, exposez immédiatement et clairement la situation. Prenez l'avantage en expédiant des courriels d'alerte au client qui dérape et qui ne vous fournit pas les éléments promis en temps et en heure... D'autant que lui, généralement, ne vous fera aucun cadeau si vous êtes en retard d'une heure.

À la réponse, « oui mais vous avez le week-end...? », rappelez froidement que vous n'êtes pas là. Pas la peine d'ajouter que vous n'êtes pas sa « bonne » ou qu'il exagère. Soyez simplement ferme mais gentil. Et surtout, dites les choses, ne laissez pas le doute s'installer.

Réglez le délai d'interrogation de votre messagerie à 30 minutes, voire plus et prenez du temps pour répondre. Préférez un courriel bref et précis.