

Bonjour à toutes et à tous, et bienvenue sur ce podcast de Krika, je suis Julien Napoli.

Lors du dernier podcast, le numéro 3, on a commencé une série d'épisodes consacrés à la vie d'indépendant, que ça soit dans tous ces métiers de prestation de service. Si vous prenez cette série en cours de route n'hésitez pas à aller écouter le podcast numéro 3.

Alors, dans le dernier épisode on a fait la différence entre les notions de travailler SUR son business et travailler DANS son business. Aujourd'hui on continue avec un deuxième chapitre de cette série et on va parler de votre pire patron et vous allez voir, ce n'est pas forcément celui auquel vous pensez.

Je vous propose un exercice, vous allez essayer de vous souvenir du pire des patrons que vous ayez jamais eu. Peut-être que c'est celui que vous avez en ce moment, peu importe, essayez de repenser à votre pire patron.

Si vous n'avez jamais eu de pire patron, ou jamais eu de patron tout court, ça marche aussi, vous pouvez laissez libre cours à votre imagination.

Vous y êtes ? Vous le visualisez bien là ? Bien à présent essayez de vous souvenir pourquoi c'était pour vous votre pire patron. Essayez de vous souvenir de ce qu'il vous demandait, de ce qu'il faisait pour abuser de sa position dominante, de tout ce qu'il vous demandait de faire, de tout ce que vous avez accepté de lui sans broncher.

Essayez à présent de vous souvenir de pourquoi vous avez accepté tout ça, et des raisons pour lesquelles vous êtes parti. Ou alors peut-être qu'il a été sanctionné, peut-être avez-vous été aux prud'hommes pour faire valoir vos droits.

Bien, maintenant je vais vous apprendre quelque chose. Un patron aussi a des droits, mais il a aussi des devoirs.

Même le plus abjecte des patrons, même si le type est totalement irrespectueux, même si c'est un vrai salopard, même lui ne peut dépasser certaines limites prévues par la loi.

Même le plus tyrannique des patrons ne peut obliger ses employés à travailler au-delà d'un certain nombre d'heures prévues par la loi.

Même le plus radin des patrons ne peut pas payer ses employés en dessous du salaire minimum national.

Certains le font mais ils s'exposent à des sanctions des prud'hommes, en principe, malheureusement il y a peu de salariés qui sont prêts à aller jusqu'aux prud'hommes et c'est bien dommage.

Donc on résume, un patron, même s'il est insupportable, tyrannique et sanguinaire, ce patron a des limites qu'il ne peut pas dépasser sous peines de sanctions.

En tant qu'indépendant c'est vous le patron, donc en principe vous n'avez d'ordres à recevoir de personne et c'est vous qui décidez comment vous menez votre entreprise, c'est vous le maître absolu à bord. En tant qu'indépendant la plupart du temps vous n'avez pas d'employés, ou très peu. Donc vous restez droit dans vos bottes et vous ne cédez devant rien ni personne.

Ah bon ? vraiment ?

Pourtant, si on y réfléchit 2 minutes, combien d'indépendants cèdent face aux demandes des clients ?

Combien d'indépendants acceptent de rendre service gratuitement à leur client préféré ?

Combien d'indépendants ne comptent pas leurs heures, ne comptent pas leurs déplacements pour rendre service à leur client ?

Au nom de quelle liberté ces indépendants finissent par travailler beaucoup plus que ce qui est autorisé dans le salariat ?

Combien d'indépendants, au final, acceptent de leur client qu'il se comporte comme le pire des patrons ?

Par ce que, en agissant de la sorte, cela revient à transformer le client en votre pire patron.

Et vous savez quoi ? Pour ces indépendants, y'a aucun recours auprès des prud'homme, les prud'hommes contre les clients tyranniques ça n'existe pas. Comme je vient de le dire à l'instant, ces indépendants sont les seuls maîtres de leur entreprise, seuls maîtres à bord, et pourtant ils se sont eux-mêmes rendus esclaves.

Le problème avec ces clients-là c'est que vous êtes obligés de les multiplier pour rentrer dans votre objectif financier, la limite c'est que les journées ne font que 24h et que ça devient difficile de tout caser dedans. Votre objectif de travailler moins s'est retourné contre vous et vous finissez par ne plus compter vos heures au détriment de ce qui compte vraiment pour vous.

Tout ça a commencé au tout début, quand vous avez lancé votre activité. Vous vous êtes fixés des objectifs de facturation, des objectifs chiffrés d'un montant minimal par mois pour maintenir la barque à flots. Mais comme vous aviez besoin de clients pour démarrer vous avez accepté d'accorder une réduction à vos premiers clients.

Manque de bol, ces clients vous ont demandé beaucoup plus de temps que prévu et vous avez accepté sans revoir les tarifs. Comble de malchance, ces clients vous ont apporté d'autres clients similaires auxquels vous avez accordé les mêmes tarifs que les premiers.

À partir du moment où vous avez commencé à accepter des clients qui ne correspondent pas à ce que vous voudriez avoir idéalement comme client, qui vous traitent mal, qui vous sous-paient ou qui demandent trop de modifications, vous vous êtes enchaînés à une façon de travailler qui ne vous correspond pas et qui ne vous laisse plus de temps pour élaborer une nouvelle stratégie commerciale pour travailler avec de meilleurs clients. Vous êtes devenu en quelques sortes le mec qui bosse pour 100 balles.

Les gens ne vous font que ce que vous acceptez qu'on vous fasse, et si vous baissez vos barrières vous allez vous rendre de plus en plus esclave.

J'en entends tous les jours des professionnels qui se plaignent de ces clients, et ils me disent souvent la même phrase : « On n'a pas le choix faut bien bouffer ».

Donc ça veut dire quoi ? qu'on va accepter de bosser comme un dingue pour des cacahuètes ? Non, pour bouffer on trouve un travail alimentaire, n'importe quoi, auprès d'un patron, même tyranique, mais on reste salarié si c'est juste pour bouffer.

Si on accepte des conditions pires que le salariat pour continuer à travailler avec des clients comme ça, ce n'est pas pour une question d'argent ni de survie. Ce qui pousse à faire ça c'est la passion, l'égo, l'amour du corps de métier. Et certains seraient prêts à vivre dans des conditions misérables plutôt que de faire autre chose que travailler dans sa passion.

La chose la plus difficile à faire, c'est de dire non à un client. Pourquoi ? Vous avez peur de le vexer ? Vous avez peur qu'il n'aille voir la concurrence ? Si vous avez peur de le vexer c'est parce que vous avez été trop gentil avec lui et vous pensez peut-être qu'il vous sera fidèle et qu'il fera appel à vous parce que vous êtes gentil.

Grave erreur. Les clients n'appartiennent à personne, c'est les professionnels qui appartiennent à leurs clients. Il vous tient par la laisse que vous lui avez-vous-même tressé, et s'il fait appel à vous ce n'est pas parce que vous êtes gentil, mais parce que vous dites toujours oui.

Vous voulez absolument garder une bonne relation avec lui parce qu'il a dans son garage l'équivalent de ce qui pourrait mettre vous et tout ceux qui comptent pour vous à l'abri du besoin. Il a dans son salon, l'équivalent de toute une vie de smicard. Et pourtant c'est qui le patron ?

Le jour où vous avez commencé à dire oui aux caprices du client, et d'une ce n'était pas un caprice, c'était ce qu'il sait faire naturellement et c'est ce qui lui permet de se payer tout ce que vous avez pris un immense plaisir à lui installer. Et de deux, le jour

où vous avez commencé à dire oui pour un rabais, oui pour une condition particulière, oui lui offrir de votre temps gratuitement et oui pour lui rendre service, ce jour-là vous avez perdu toute respectabilité.

Dites-vous bien une chose, plus vous dites non, plus votre oui a de la valeur. Je répète, plus vous dites non, plus votre oui a de la valeur. Il ne s'agit pas de tout refuser en bloc, mais d'assumer ses limites et de refuser ce qui en dépasse.

Souvenez-vous au collège, en 4ème B, cette fille qui vous plaisait, vous voyez de laquelle je parle ? Sinon mettez-vous dans la peau d'un adolescent et imaginez un peu. Donc cette fille elle vous plaisait mais elle vous disait toujours non, pourtant c'est elle que vous vouliez. On va l'appeler Charlotte, c'est juste pour l'exemple.

Bien, donc au collège, celle qui vous intéressait c'était paradoxalement cette Charlotte qui vous disait toujours non. C'était pas l'autre fille-là, celle qui disait toujours oui, à tout le monde, on va l'appeler Sabrina, pardon à toutes les Sabrina qui écoutent, c'est juste pour l'exemple. Donc c'est pas Sabrina qui vous intéressait, c'est Charlotte, et si Charlotte disait non c'est qu'elle a des critères, des limites, un cadre dans lequel vous ne rentriez pas, et c'est très attirant, par ce qu'on est attiré par le challenge.

Maintenant si on en revient à notre client, lui il a l'habitude qu'on lui cède tout, et même si c'est quelqu'un d'honorable, il en a parfaitement conscience et il va sentir à des kilomètres le gars qui va se sentir inférieur devant lui. Et bien pour ce client, il vous respectera le jour où pour lui vous serez comme Charlotte. Il aura en face de lui quelqu'un qui se respecte et qui ne travaille pas comme chez la concurrence.

Travailler bien, c'est une chose mais ça n'est rentable que si on réserve son talent aux meilleurs clients. Si vous obtenez votre propre respect pour vous-même et que votre client connaît vos limites il vous présentera d'autres clients auprès desquels vous n'aurez pas à vous sentir inférieur et vous verrez que vous prendrez autant de plaisir à installer des trucs chez eux mais vous en tirerez de meilleurs bénéfices.

Bien j'espère que cet épisode vous a plu, si vous voulez aller plus loin et en apprendre d'avantage, regardez le lien qui se trouve en bas c'est tout aussi passionnant. C'est un enseignement théorique sur le monde de l'installation audio-vidéo et domotique. On remet à plat quelques idées reçues, on balaie tout ce qui a évolué depuis des années, vous allez apprendre pas mal de choses intéressantes et vous allez pouvoir prendre des notes, ça se trouve juste en bas.

Dans le prochain épisode on évoquera un autre sujet et je vous donnerai en bonus une astuce diabolique pour dire non à un client sans prononcer aucun mot négatif. Une astuce qui n'est pas donnée à tout le monde mais qui a fait ses preuves vous allez voir.

En attendant n'hésitez pas à vous abonner au podcast, vous pouvez l'enregistrer dans itunes, partagez-le à vos amis et d'ici-là moi je vous dit à la prochaine.