

GESTION DES RÉCLAMATIONS ET DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Contenu pédagogique

Voir le programme Pdf.

▼ OBJECTIF

Comprendre les raisons du mécontentement pour mieux y répondre, savoir écouter Accroître la fidélisation client par la bonne gestion des situations difficiles

▼ PUBLIC CONCERNÉ

Tout collaborateur en contact avec les clients

▼ PRÉ-REQUIS

Aucun

▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance théorie et mise en pratique Apports de méthodologie et d'outils, de bonnes pratiques

▼ DURÉE

