

3-7 GERER LES RECLAMATIONS DES CLIENTS DIFFICILES

Contenu pédagogique

Voir programme détaillé de chaque organisme en PJ.

▼ OBJECTIF

Acquérir la bonne approche et les bons réflexes qui vous permettront de réduire les coûts des réclamations de façon importante tout en agissant de façon professionnelle.

▼ PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne étant confrontée à des clients ou des usagers mécontents, que ce soit au téléphone ou en face-à-face

▼ PRÉREQUIS

aucun

▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

des exposés interactifs, des exemples concrets, discussions ouvertes

▼ DURÉE