

Gestion de Plaintes



[Demandez ICI votre formation](#)

Sujets	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qu'une plainte ? En quoi consiste une plainte ? • Comment puis-je traiter une plainte ? • Comment garder la gestion / le contrôle de la conversation moi-même ? • Qu'est-ce qui est important pour transformer le client en colère en fan ? • Qu'est-ce qu'une plainte ? En quoi consiste une plainte ? • Comment puis-je traiter une plainte ?
Groupe cible	(Senior) Call agents, Employées du département customer service, Employées sales internes
Approche	Classical et interactif avec des jeux de rôles
Objectifs	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les participants apprennent d'où vient la résistance. 2. Les participants comprennent mieux le processus de communication et l'importance de la théorie de l'iceberg. 3. Les participants apprennent comment mieux réagir dans un contexte de résistance, en tenant compte de leur propre attitude.
Durée	1 jour

[Demandez ICI votre formation](#)