

# 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