



SOMMAIRE

CHAPITRE 1 GESTION DE LA COMMANDE À LA LIVRAISON	5
CHAPITRE 2 OUTILS DE GESTION DE LA RELATION CLIENT	13
CHAPITRE 3 PRISE EN COMPTE DES RÉCLAMATIONS	21
CHAPITRE 4 RÔLE D'INTERFACE : COMMUNICATION	29
CHAPITRE 5 TRAITEMENT DES LITIGES ET SOLUTIONS	37
CHAPITRE 6 PROCESSUS DE RELANCE DES CLIENTS	45
CHAPITRE 7 TRANSMISSION AU SERVICE COMPÉTENT	53
CHAPITRE 8 ENGAGEMENTS ET SATISFACTION CLIENT	61
CHAPITRE 9 ÉVALUATION DES PROCÉDURES INTERNES	69
CHAPITRE 10 GESTION ADMINISTRATIVE DES VENTES	77
CHAPITRE 11 SUIVI ET DOCUMENTATION DES TRANSACTIONS	85
CHAPITRE 12 ADAPTATION DES PROPOSITIONS DE SOLUTIONS	93
CHAPITRE 13 IDENTIFICATION DES POINTS DE FRICTION	101
CHAPITRE 14 RÉTENTION ET FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE	109
CHAPITRE 15 ALIGNEMENT DES ATTENTES ET OFFRES	117
CHAPITRE 16 ANALYSE DU POTENTIEL CLIENT	125
CHAPITRE 17 ORGANIGRAMME DES RESPONSABILITÉS	133
CHAPITRE 18 RECHERCHE ET ANALYSE DE FEEDBACK	141