



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 COMPRENDRE LES BESOINS DU CLIENT	7
CHAPITRE 2 CONSEILLER SUR LES PRODUITS ET SERVICES	15
CHAPITRE 3 ASSURER LA SATISFACTION CLIENT	25
CHAPITRE 4 TRAÇABILITÉ DE LA RELATION CLIENT	33
CHAPITRE 5 UTILISATION DES OUTILS NUMÉRIQUES	41
CHAPITRE 6 TECHNIQUES DE COMMUNICATION CLIENT	49
CHAPITRE 7 AMÉLIORATION DES PROCESSUS CLIENT	59
CHAPITRE 8 GESTION DU STRESS ET ÉMOTIONS	69
CHAPITRE 9 DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LA RELATION CLIENT	77
CHAPITRE 10 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	87
CONCLUSION	97