



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 DIAGNOSTIC RAPIDE DES RÉCLAMATIONS	9
CHAPITRE 2 ÉVALUATION DES ENJEUX DES LITIGES	17
CHAPITRE 3 TECHNIQUES DE DÉSAMORÇAGE DE CONFLITS	25
CHAPITRE 4 COMMUNICATION PROACTIVE AVEC LA DIRECTION	33
CHAPITRE 5 PROPOSITION DE SOLUTIONS ADAPTÉES	41
CHAPITRE 6 RESPECT DES STANDARDS DE QUALITÉ	51
CHAPITRE 7 MISE À JOUR DES DONNÉES CLIENTS	61
CHAPITRE 8 GESTION DES INTERACTIONS MULTICULTURELLES	69
CHAPITRE 9 UTILISATION D'UN ERP ET CRM	77
CHAPITRE 10 APPLICATION DES PROCÉDURES DE RÉCLAMATION	85
CHAPITRE 11 TRANSMISSION EFFICACE DE L'INFORMATION	95
CHAPITRE 12 COMPORTEMENT PROFESSIONNEL EN LITIGE	105
CHAPITRE 13 CAPTURE PRÉCISE DES BESOINS CLIENTS	115
CHAPITRE 14 STRATÉGIES DE SUIVI POST-RÉCLAMATION	125
CHAPITRE 15 OPTIMISATION DES ÉCHANGES COMMERCIAUX	135
CHAPITRE 16 TECHNIQUES DE MAINTENANCE DES RELATIONS	145
CHAPITRE 17 GESTION DES PRIORITÉS EN SITUATION DE CRISE	153
CHAPITRE 18 PRATIQUE DE L'ANGLAIS COMMERCIAL NIVEAU B2	163
CONCLUSION	171