



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 TECHNIQUES D'ACCUEIL DU CLIENT	7
CHAPITRE 2 IDENTIFICATION DES BESOINS DU CLIENT	15
CHAPITRE 3 OUTILS DE GESTION DE LA RELATION CLIENT	23
CHAPITRE 4 COMMUNICATION EFFICACE AVEC LE CLIENT	33
CHAPITRE 5 RÉDACTION DES DOCUMENTS COMMERCIAUX	43
CHAPITRE 6 GESTION DES RETOURS CLIENTS	49
CHAPITRE 7 OPTIMISATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT	59
CHAPITRE 8 TECHNOLOGIES POUR LE SERVICE CLIENT	69
CHAPITRE 9 PERSONNALISATION DES INTERACTIONS CLIENTS	77
CHAPITRE 10 SUIVI DES COMMANDES CLIENTS	85
CHAPITRE 11 ÉTABLISSEMENT DE LA FI DÉLITÉ CLIENT	95
CHAPITRE 12 IMPORTANCE DU RETOUR D'INFORMATION CLIENT	103
CONCLUSION	113