



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 RÉCEPTION ET GESTION DES DEMANDES APRÈS-VENTE	9
CHAPITRE 2 ANALYSE ET ÉTAT DES ÉQUIPEMENTS POUR REMISE	17
CHAPITRE 3 RÉALISATION DE PETITS TRAVAUX EN MAGASIN	25
CHAPITRE 4 DOCUMENTATION DES RÉPARATIONS POUR L'ATELIER	33
CHAPITRE 5 ADAPTATION DES MONTURES AU VISAGE	41
CHAPITRE 6 GESTION DES INTERACTIONS CLIENTS	49
CHAPITRE 7 CRITÈRES D'ENTRETIEN ET AJUSTEMENT	57
CHAPITRE 8 EXCELLENCE EN SERVICE APRÈS-VENTE	65
CHAPITRE 9 COMMUNICATION DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES	73
CONCLUSION	79