



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 COMMUNICATION CLAIRE ET EFFICACE	9
CHAPITRE 2 GESTION DES RÉCLAMATIONS PAR TÉLÉPHONE	17
CHAPITRE 3 RÉPONSES PAR ÉCRIT AUX CLIENTS	27
CHAPITRE 4 TECHNIQUES DE RÉOLUTION DE LITIGES	37
CHAPITRE 5 UTILISATION OPTIMALE DES OUTILS CRM	47
CHAPITRE 6 INTERACTIONS POSITIVES AVEC LES CLIENTS	55
CHAPITRE 7 CONSTRUCTION DE RÉPONSES PERSONNALISÉES	65
CHAPITRE 8 CONSIGNES ET PROCÉDURES DE SERVICE CLIENT	75
CHAPITRE 9 ASSIGNATION DES DEMANDES COMPLEXES	85
CHAPITRE 10 SURVEILLANCE DES RÉSEAUX SOCIAUX	95
CHAPITRE 11 COORDINATION AVEC LES ÉQUIPES INTERNES	105
CHAPITRE 12 AMÉLIORATION DE LA SATISFACTION CLIENT	113
CONCLUSION	121