



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 SUIVI DE LA SATISFACTION CLIENT	7
CHAPITRE 2 ANTICIPATION ET RÉPONSE AUX BESOINS CLIENT	15
CHAPITRE 3 AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES	25
CHAPITRE 4 COLLABORATION INTERSERVICES POUR LA RELATION CLIENT	35
CHAPITRE 5 COMMUNICATION RÉGULIÈRE ET TRANSPARENTE	45
CHAPITRE 6 STRATÉGIES DE FIDÉLISATION EFFICACE	55
CHAPITRE 7 INTÉGRATION DES RETOURS CLIENTS	65
CHAPITRE 8 PERSONNALISATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT	75
CHAPITRE 9 OUTILS NUMÉRIQUES POUR LA RELATION CLIENT	85
CONCLUSION	95