

Technique GÉRER

Technique GÉRER

G

ardez votre calme

- ✓ Le conflit n'est pas personnel;
- ✓ Prenez une grande respiration.

É

coutez sans interrompre

R

éagissez avec empathie

E

ngagez-vous sur la voie d'une solution au problème

- ✓ Invitez le client à compléter un formulaire de plainte et expliquez lui la procédure;
- ✓ Si le client refuse, signifiez-lui que le tout sera noté dans le cahier des commentaires clients.

R

emerciez le client

- ✓ Chaque plainte est une opportunité de s'améliorer.