

JE CLASSE LES TERMES VENDEURS

MOELLEUX - DÉLICIEUX - CROQUANT - TENDRE - BON - SUCCULENT - ÉPICÉ

TERMES RÉELS

TERMES SUBJECTIFS

0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 3,5

JE COMPLÈTE LE TABLEAU DE LA CONDUITE À TENIR EN CAS DE RÉCLAMATIONS

C'EST LE MOYEN DE CALMER LE CLIENT.	<ul style="list-style-type: none"> ■ A QUOI ÇA SERT DE CRIER PLUS FORT QUE LE CLIENT OU DE PARTIR EN CLAQUANT LA PORTE.
LAISSER LE S'EXPLIQUER, SANS LUI COUPER LA PAROLE.	<ul style="list-style-type: none"> ■ EN LUI TOURNANT LE DOS, ON NE SAURA JAMAIS POURQUOI IL EST MÉCONTENT. ■ S'INTÉRESSER À SON SOUCI, LUI DIRE QUE VOUS LE COMPRENEZ, COMPATIR.
ET	<ul style="list-style-type: none"> ■ POUR CONNAÎTRE TOUTES LES CAUSES DE L'INCIDENT. ■ POUR ÊTRE SÛR D'AVOIR BIEN COMPRIS.
«L'ERREUR EST HUMAINE».	<ul style="list-style-type: none"> ■ NE JAMAIS ACCUSER OU FAIRE PORTER LA FAUTE PAR UN AUTRE.
ET	<ul style="list-style-type: none"> ■ EN AUCUN CAS, LE CLIENT NE DOIT RESTER AVEC SA RÉCLAMATION, IL FAUT TROUVER COMMENT ARRANGER LES CHOSES.
IL VOUS A APPORTÉ SON AIDE DANS VOTRE RECHERCHE DE LA QUALITÉ.	<ul style="list-style-type: none"> ■ C'EST QUAND MÊME GRÂCE À LUI QUE CE GENRE D'INCIDENT NE SE REPRODUIRA PLUS.

0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 4

JE DONNE UN EXEMPLE D'OBJECTION

--

1 1

JE DONNE UN EXEMPLE DE RÉCLAMATION

--

1 1