

# Accueil & conflit au téléphone

12 vidéos

7 fiches analyse

1 forum

### 1. Interviews

- Quelles sont les attentes des clients au téléphone ?
- Comment réussir l'accueil au téléphone ?
- Pourquoi faut-il sourire au téléphone ?
- Quelles sont les différences entre le téléphone et le face à face ?
- Comment gérer les réclamations au téléphone ?

### 2. Traiter une réclamation au téléphone

### 3. Cadrer l'entretien au téléphone

### 4. Assistance au téléphone

my learning place

Accueil

SA



### 1. Interviews



FR12.01 Interview - Quelles sont les attentes des clients au téléphone ?



FR12.02 Interview - Comment réussir l'accueil au téléphone ?



FR12.03 Interview - Pourquoi faut-il sourire au téléphone ?



FR12.04 Interview - Quelles sont les différences entre le téléphone et le face à face ?



FR12.05 Interview - Comment gérer les réclamations au téléphone ?

### 2. Traiter une réclamation au téléphone



FR12.06 Traiter une réclamation par téléphone - Erreur

Analyse



FR12.07 Traiter une réclamation par téléphone - Modèle

Analyse

### 3. Cadrer l'entretien au téléphone



FR12.08 Cadrer l'entretien au téléphone - Erreur

Analyse



FR12.09 Cadrer l'entretien au téléphone - Modèle

Analyse

### 4. Assistance au téléphone



FR12.10 Assistance au téléphone - Erreur

Analyse



FR12.11 Assistance au téléphone - Modèle

Analyse



FR12.12 Dépanner par téléphone - Erreur

Analyse

### Le forum

Donnez votre avis sur cette page et réagissez aux avis postés

SA

Votre message

Me prévenir des réponses à ce commentaire

Valider