

# Assertivité et gestion des réclamations

13 vidéos

12 fiches analyse

1 forum

1. Teaser

2. Mini-série

3. Traiter une réclamation avec assertivité

4. Les erreurs à éviter : agressivité, fuite et manipulation

my learning place

Accueil

SA



## FR15 Assertivité et gestion des réclamations

Parcours Flash Learning

### 1. Teaser



FR15.00 Teaser : de la réclamation à l'enchantement du client

### 2. Mini-série



FR15.01 Série excellence relationnelle : épisode 1 - Gérer une réclamation en agence - Erreur  
[Analyse](#)



FR15.02 Série excellence relationnelle : épisode 2 - Ce qu'il aurait fallu faire - Modèle  
[Analyse](#)



FR15.03 Série excellence relationnelle : épisode 3 - Rebondir au téléphone - Modèle  
[Analyse](#)



FR15.04 Série excellence relationnelle : épisode 4 - Épilogue : ce que le conseiller ne voit jamais  
[Analyse](#)

### 3. Traiter une réclamation avec assertivité



FR15.05.01 Traiter une réclamation agressive - Analyse transactionnelle - Assertivité - Modèle  
[Analyse](#)

### 4. Les erreurs à éviter : agressivité, fuite et manipulation



FR15.05.02 Réclamation erreur - A.T. Fuite1  
[Analyse](#)



FR15.05.03 Réclamation erreur - A.T. Fuite2  
[Analyse](#)



FR15.05.04 Réclamation erreur - A.T. Fuite3  
[Analyse](#)



FR15.05.05 Réclamation erreur - A.T. - Agressivité 1  
[Analyse](#)



FR15.05.06 Réclamation erreur - A.T. - Agressivité 2  
[Analyse](#)

asb publishing  
Solutions eLearning

Pour voir une démo gratuite, appelez le

01 47 70 36 03

www.asbpublishing.com