

## Gérer les incivilités et les tensions en face à face et au téléphone

15 vidéos

15 fiches analyse

1 forum

1. Gérer les incivilités au téléphone avec l'analyse transactionnelle
2. Gérer les tensions et conflits en centre d'appel
3. Gérer l'agressivité au téléphone
4. Gérer les réactions impulsives en face à face
5. Traiter les réclamations à l'accueil
6. Traiter les réclamations au bureau
7. Annoncer une mauvaise nouvelle

my learning place

Accueil

SA



1. Gérer les incivilités au téléphone avec l'analyse transactionnelle



Les erreurs à éviter  
Analyse



Les bons réflexes  
Analyse

2. Gérer les tensions et conflits en centre d'appel



Situation client  
Analyse



Les erreurs à éviter  
Analyse



Les bons réflexes  
Analyse

3. Gérer l'agressivité au téléphone



Les erreurs à éviter  
Analyse



Les bons réflexes  
Analyse

4. Gérer les réactions impulsives en face à face



Les erreurs à éviter  
Analyse



Les bons réflexes  
Analyse

5. Traiter les réclamations à l'accueil



Les erreurs à éviter  
Analyse



Les bons réflexes  
Analyse

6. Traiter les réclamations au bureau

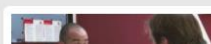
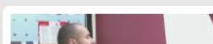


Les erreurs à éviter  
Analyse



Les bons réflexes  
Analyse

7. Annoncer une



asb publishing  
Solutions eLearning

Pour voir une démo gratuite, appelez le

01 47 70 36 03

[www.asbpublishing.com](http://www.asbpublishing.com)