



Gestion de conflits - clients: Comment transformer des clients insatisfaits et agressifs en clients fidèles et... garder le sourire (Collection Top Commerce t. 2)

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Gestion de conflits - clients: Comment transformer des clients insatisfaits et agressifs en clients fidèles et... garder le sourire (Collection Top Commerce t. 2)

Daniel P. Baril

Gestion de conflits - clients: Comment transformer des clients insatisfaits et agressifs en clients fidèles et... garder le sourire (Collection Top Commerce t. 2) Daniel P. Baril

 [Télécharger Gestion de conflits - clients: Comment transformer ...pdf](#)

 [Lire en ligne Gestion de conflits - clients: Comment transform ...pdf](#)

Téléchargez et lisez en ligne Gestion de conflits - clients: Comment transformer des clients insatisfaits et agressifs en clients fidèles et... garder le sourire (Collection Top Commerce t. 2) Daniel P. Baril

Format: Ebook Kindle

Présentation de l'éditeur

Gestion de conflits - clients est un livre pratique qui vous permettra d'offrir un service 5 étoiles et fidéliser vos clients... même les plus insatisfaits.

Votre actif le plus important c'est vos clients. Pas de clients, pas d'entreprise. Il est tellement coûteux de faire entrer de nouveaux clients dans son magasin qu'on a intérêt à offrir un service 5 étoiles pour les fidéliser. Mais, une fois qu'ils sont entrés, quoi faire avec... Les clients insatisfaits de votre service ou de vos produits ? Qui s'impatientent d'attendre à la caisse ? Qui ne veulent pas respecter vos politiques ?

Vous avez donc tout intérêt à former vos employés pour qu'ils offrent un service de première classe à vos clients et qu'ils soient équipés pour faire face aux clients, même les plus difficiles.

Dans le livre Gestion de conflits - clients, vos employés trouveront tout ce qu'il faut pour offrir un service à la clientèle hors-pair et fidéliser vos clients.

UN MODÈLE SIMPLE ET FACILE À UTILISER

Pour faire face aux clients difficiles, vos employés pourront utiliser un modèle simple qui s'inspire d'un feu de circulation : le modèle « Rouge-Jaune-Vert ». Chacune des couleurs correspond à une phase de gestion de conflits. L'objectif ultime est d'en arriver à une solution gagnant-gagnant.

TESTÉ PAR PLUS DE 2 500 PERSONNES

Plus de 2 500 personnes ont été formées à utiliser le modèle « Rouge-Jaune-Vert » qui est présenté dans le livre Clients difficiles. Ces personnes travaillaient dans différents secteurs : restauration, service à la clientèle, loisirs, transport en commun ainsi que dans les commerces de détail. Il leur a permis de garder leur calme face aux situations les plus difficiles et même parfois, explosives et à maintenir une qualité de service élevée. Vous profiterez donc d'un modèle hautement éprouvé.

FIDÉLISE VOTRE CLIENTÈLE

C'est démontré, un client insatisfait à qui on a su offrir une solution satisfaisante, continuera à acheter de vous plus souvent. C'est donc dans votre intérêt de bien former vos employés pour qu'ils sachent comment transformer des clients insatisfaits en clients fidèles.

BIOGRAPHIE DE L'AUTEUR

Daniel P. Baril, Ph. D. est auteur, formateur et coach. Il a accompagné de nombreux commerces de détail dans le développement de programmes de formation sur mesure et dans la mise en place de solutions innovatrices pour améliorer la performance du personnel. Détenteur d'un doctorat en technologie éducationnelle, depuis 1985, il a développé plus d'une centaine de formations sur mesure sous différents formats : webinaires, programmes de compagnonnage, formation à distance, vidéos de formation, autoformation, cours en salle, activités expérientielles, jeux et simulations, etc. Ses programmes sont toujours produits avec rigueur et simplicité.

CONTENU DU LIVRE

INTRODUCTION

CHAPITRE 1 - LES ENJEUX DE LA QUALITÉ DU SERVICE

- 1.1 les clients
- 1.2 la satisfaction des clients
- 1.3 comment offrir une meilleure qualité de service
- 1.4 les clients difficiles

CHAPITRE 2 - LE MODÈLE DE GESTION DES CONFLITS

- 2.1 le modèle de gestion de conflits
- 2.2 les trois zones critiques d'un conflit
- 2.3 la composition du modèle
- 2.4 les avantages du modèle

CHAPITRE 3 - LA ZONE ROUGE

- 3.1 évaluez les risques
 - 3.2 gérez les émotions
- En conclusion

CHAPITRE 4 - LA ZONE JAUNE

- 4.1 clarifiez la situation
- 4.2 présentez la position de l'entreprise

CHAPITRE 5 - LA ZONE VERTE

- 5.1 convenez d'une entente

CHAPITRE 6 - GÉRER SON STRESS AU TRAVAIL

- 6.1 la respiration consciente
- 6.2 la technique de Jacobson
- 6.3 la visualisation

CHAPITRE 7 - EXERCICE D'APPLICATION DU MODÈLE

CONCLUSION

RESSOURCES

Présentation de l'éditeur

Gestion de conflits - clients est un livre pratique qui vous permettra d'offrir un service 5 étoiles et fidéliser vos clients... même les plus insatisfaits.

Votre actif le plus important c'est vos clients. Pas de clients, pas d'entreprise. Il est tellement coûteux de faire entrer de nouveaux clients dans son magasin qu'on a intérêt à offrir un service 5 étoiles pour les fidéliser. Mais, une fois qu'ils sont entrés, quoi faire avec... Les clients insatisfaits de votre service ou de vos produits ? Qui s'impatientent d'attendre à la caisse ? Qui ne veulent pas respecter vos politiques ?

Vous avez donc tout intérêt à former vos employés pour qu'ils offrent un service de première classe à vos clients et qu'ils soient équipés pour faire face aux clients, même les plus difficiles.

Dans le livre Gestion de conflits - clients, vos employés trouveront tout ce qu'il faut pour offrir un service à

la clientèle hors-pair et fidéliser vos clients.

UN MODÈLE SIMPLE ET FACILE À UTILISER

Pour faire face aux clients difficiles, vos employés pourront utiliser un modèle simple qui s'inspire d'un feu de circulation : le modèle « Rouge-Jaune-Vert ». Chacune des couleurs correspond à une phase de gestion de conflits. L'objectif ultime est d'en arriver à une solution gagnant-gagnant.

TESTÉ PAR PLUS DE 2 500 PERSONNES

Plus de 2 500 personnes ont été formées à utiliser le modèle « Rouge-Jaune-Vert » qui est présenté dans le livre Clients difficiles. Ces personnes travaillaient dans différents secteurs : restauration, service à la clientèle, loisirs, transport en commun ainsi que dans les commerces de détail. Il leur a permis de garder leur calme face aux situations les plus difficiles et même parfois, explosives et à maintenir une qualité de service élevée. Vous profiterez donc d'un modèle hautement éprouvé.

FIDÉLISE VOTRE CLIENTÈLE

C'est démontré, un client insatisfait à qui on a su offrir une solution satisfaisante, continuera à acheter de vous plus souvent. C'est donc dans votre intérêt de bien former vos employés pour qu'ils sachent comment transformer des clients insatisfaits en clients fidèles.

BIOGRAPHIE DE L'AUTEUR

Daniel P. Baril. Ph. D. est auteur, formateur et coach. Il a accompagné de nombreux commerces de détail dans le développement de programmes de formation sur mesure et dans la mise en place de solutions innovatrices pour améliorer la performance du personnel. Détenteur d'un doctorat en technologie éducationnelle, depuis 1985, il a développé plus d'une centaine de formations sur mesure sous différents formats : webinaires, programmes de compagnonnage, formation à distance, vidéos de formation, autoformation, cours en salle, activités expérientielles, jeux et simulations, etc. Ses programmes sont toujours produits avec rigueur et simplicité.

CONTENU DU LIVRE

INTRODUCTION

CHAPITRE 1 - LES ENJEUX DE LA QUALITÉ DU SERVICE

- 1.1 les clients
- 1.2 la satisfaction des clients
- 1.3 comment offrir une meilleure qualité de service
- 1.4 les clients difficiles

CHAPITRE 2 - LE MODÈLE DE GESTION DES CONFLITS

- 2.1 le modèle de gestion de conflits
- 2.2 les trois zones critiques d'un conflit
- 2.3 la composition du modèle
- 2.4 les avantages du modèle

CHAPITRE 3 - LA ZONE ROUGE

- 3.1 évaluez les risques

3.2 gérez les émotions

En conclusion

CHAPITRE 4 - LA ZONE JAUNE

4.1 clarifiez la situation

4.2 présentez la position de l'entreprise

CHAPITRE 5 - LA ZONE VERTE

5.1 convenez d'une entente

CHAPITRE 6 - GÉRER SON STRESS AU TRAVAIL

6.1 la respiration consciente

6.2 la technique de Jacobson

6.3 la visualisation

CHAPITRE 7 - EXERCICE D'APPLICATION DU MODÈLE

CONCLUSION

RESSOURCES

Download and Read Online Gestion de conflits - clients: Comment transformer des clients insatisfaits et agressifs en clients fidèles et... garder le sourire (Collection Top Commerce t. 2) Daniel P. Baril

#XICZ2YPJWRT

Lire Gestion de conflits - clients: Comment transformer des clients insatisfaits et agressifs en clients fidèles et... garder le sourire (Collection Top Commerce t. 2) par Daniel P. Baril pour ebook en ligne Gestion de conflits - clients: Comment transformer des clients insatisfaits et agressifs en clients fidèles et... garder le sourire (Collection Top Commerce t. 2) par Daniel P. Baril Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres Gestion de conflits - clients: Comment transformer des clients insatisfaits et agressifs en clients fidèles et... garder le sourire (Collection Top Commerce t. 2) par Daniel P. Baril à lire en ligne. Online Gestion de conflits - clients: Comment transformer des clients insatisfaits et agressifs en clients fidèles et... garder le sourire (Collection Top Commerce t. 2) par Daniel P. Baril ebook Téléchargement PDF Gestion de conflits - clients: Comment transformer des clients insatisfaits et agressifs en clients fidèles et... garder le sourire (Collection Top Commerce t. 2) par Daniel P. Baril Doc Gestion de conflits - clients: Comment transformer des clients insatisfaits et agressifs en clients fidèles et... garder le sourire (Collection Top Commerce t. 2) par Daniel P. Baril Mobipocket Gestion de conflits - clients: Comment transformer des clients insatisfaits et agressifs en clients fidèles et... garder le sourire (Collection Top Commerce t. 2) par Daniel P. Baril Epub

XICZ2YPJWRTXICZ2YPJWRTXICZ2YPJWRT