



La Boîte à outils de la relation client

Laurence Chabry, Florence Gillet-Goinard, Raphaëlle Jourdan

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

La Boîte à outils de la relation client Laurence Chabry, Florence Gillet-Goinard, Raphaëlle Jourdan

 [Download La Boîte à outils de la relation client ...pdf](#)

 [Read Online La Boîte à outils de la relation client ...pdf](#)

La Boîte à outils de la relation client

Laurence Chabry, Florence Gillet-Goinard, Raphaëlle Jourdan

La Boîte à outils de la relation client Laurence Chabry, Florence Gillet-Goinard, Raphaëlle Jourdan

Téléchargez et lisez en ligne **La Boîte à outils de la relation client** Laurence Chabry, Florence Gillet-Goinard, Raphaëlle Jourdan

192 pages

Revue de presse

« [...] Laurence Chabry, [...] souligne l'importance d'avoir en interne une bonne connaissance du client et de la chaîne de service de la relation client. » *Les Echos*

« ‘‘Compulsifs et économes, fans et rebelles, classiques mais aussi modernes’’, tel est le portrait qu'en dressent Eric Briones [...] et Grégory Casper [...] » *Stratégies* Présentation de l'éditeur

Pourquoi est-il si important de réussir sa relation client ? Quelles sont les fonctions de l'entreprise qui la portent ? Comment créer une expérience client ? Comment progresser en utilisant les réclamations client ? Quelles stratégies adopter pour créer un lien humain fort avec le client et le fidéliser ? Quels sont les outils efficaces pour élaborer et piloter une stratégie client ?

Découvrez 64 outils et méthodes indispensables pour aborder toutes les dimensions de la relation client. Traité de manière visuelle et pragmatique, chaque outil est présenté en 2 ou 4 pages comprenant : l'**essentiel** en français et en anglais, les **étapes** de mise en oeuvre, les avantages et limites et des **conseils méthodologiques**. Certains outils sont complétés par un **cas concret** détaillé. Des **vidéos**, accessibles par QR code, vous présentent les outils en situation. **Vous trouverez dans cette boîte à outils toutes les clés pour construire une relation client gagnante.** Biographie de l'auteur

Elle a dirigé chez Cegos l'offre "Service et relation client" et conçu le cycle de formation « responsable relation client ». Son expérience en sociétés de services et ses interventions en entreprise ont forgé son approche transversale de la relation client.

Manager de l'offre "Qualité" chez Cegos, elle accompagne les entreprises dans la mise en place de systèmes de management qualité de service par des actions de formation et de conseil qui mettent le client au coeur de l'action.

Elle dirige chez Cegos le pôle "Marketing et performance commerciale" et son équipe d'experts de la relation client. Elle intervient en conseil et formation dans les domaines du management commercial, du marketing et de la relation client.

Download and Read Online **La Boîte à outils de la relation client** Laurence Chabry, Florence Gillet-Goinard, Raphaëlle Jourdan #DK7Z05J93B2

Lire La Boîte à outils de la relation client par Laurence Chabry, Florence Gillet-Goinard, Raphaëlle Jourdan pour ebook en ligneLa Boîte à outils de la relation client par Laurence Chabry, Florence Gillet-Goinard, Raphaëlle Jourdan 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 La Boîte à outils de la relation client par Laurence Chabry, Florence Gillet-Goinard, Raphaëlle Jourdan à lire en ligne.Online La Boîte à outils de la relation client par Laurence Chabry, Florence Gillet-Goinard, Raphaëlle Jourdan ebook Téléchargement PDFLa Boîte à outils de la relation client par Laurence Chabry, Florence Gillet-Goinard, Raphaëlle Jourdan DocLa Boîte à outils de la relation client par Laurence Chabry, Florence Gillet-Goinard, Raphaëlle Jourdan MobipocketLa Boîte à outils de la relation client par Laurence Chabry, Florence Gillet-Goinard, Raphaëlle Jourdan EPub
DK7Z05J93B2DK7Z05J93B2DK7Z05J93B2