


Comment tirer profit des réclamations?

 Les excuses ou justifications n'intéressent personne = perte de temps et d'énergie !

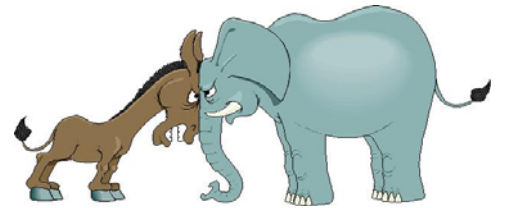
Savoir rester calme: vider régulièrement son carnet

Agir au lieu de réagir: poser des questions + écouter

Feedback: faire la synthèse de ce qu'il veut et proposer des **SOLUTIONS**

Empathie: comprendre ne signifie pas partager son opinion!

Dialogue: écoute active + empathie



.....

.....

.....

Argumentation: solution constructive

.....

.....

.....

Conclure: l'aider à choisir une des solutions ou la solution et feedbacker

.....

.....

.....

Objections (voir feuille séparée) **Penser à la vente additionnelle!**

Résultat: analyse de l'entretien + organisation du suivi

**DIS ce que tu fais
FAIS ce que tu dis!**

- ✓ Vider régulièrement le carnet de stress!
- ✓ Ne pas prendre les agressions personnellement!
- ✓ Agir au lieu de réagir!

**Etes-vous content? Dites-le autour de vous!
Sinon dites-le chez nous: Tel. 0800 ...**