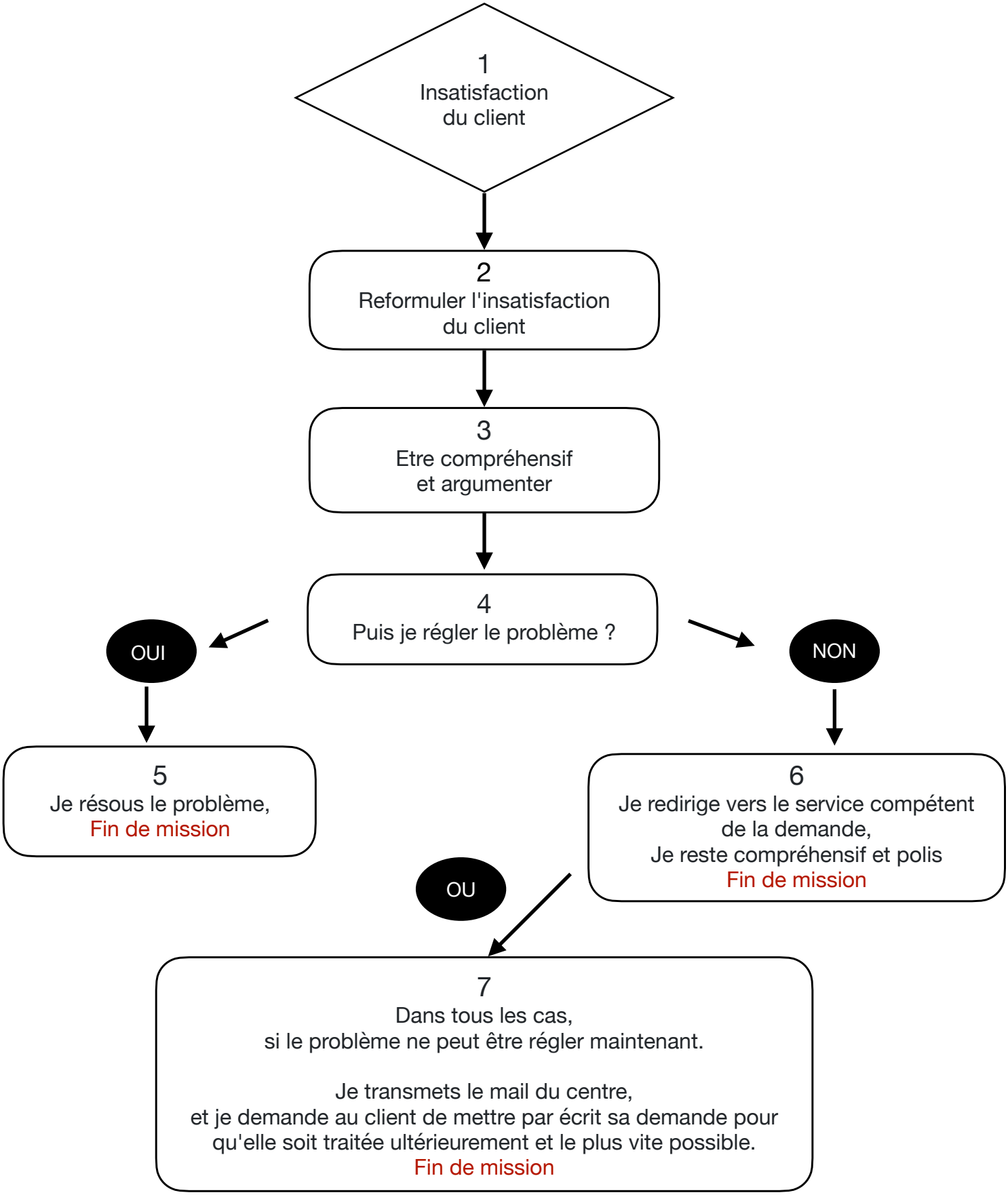
1
Insatisfaction
du client
2
Reformuler l'insatisfaction
du client
3
Etre compréhensif
et argumenter
4
Puis je régler le problème ?
OUI
NON
5
Je résous le problème,
Fin de mission
6
Je redirige vers le service compétent
de la demande,
Je reste compréhensif et polis
Fin de mission
OU
7
Dans tous les cas,
si le problème ne peut être régler maintenant.
Je transmets le mail du centre,
et je demande au client de mettre par écrit sa demande pour
qu'elle soit traitée ultérieurement et le plus vite possible.
Fin de mission