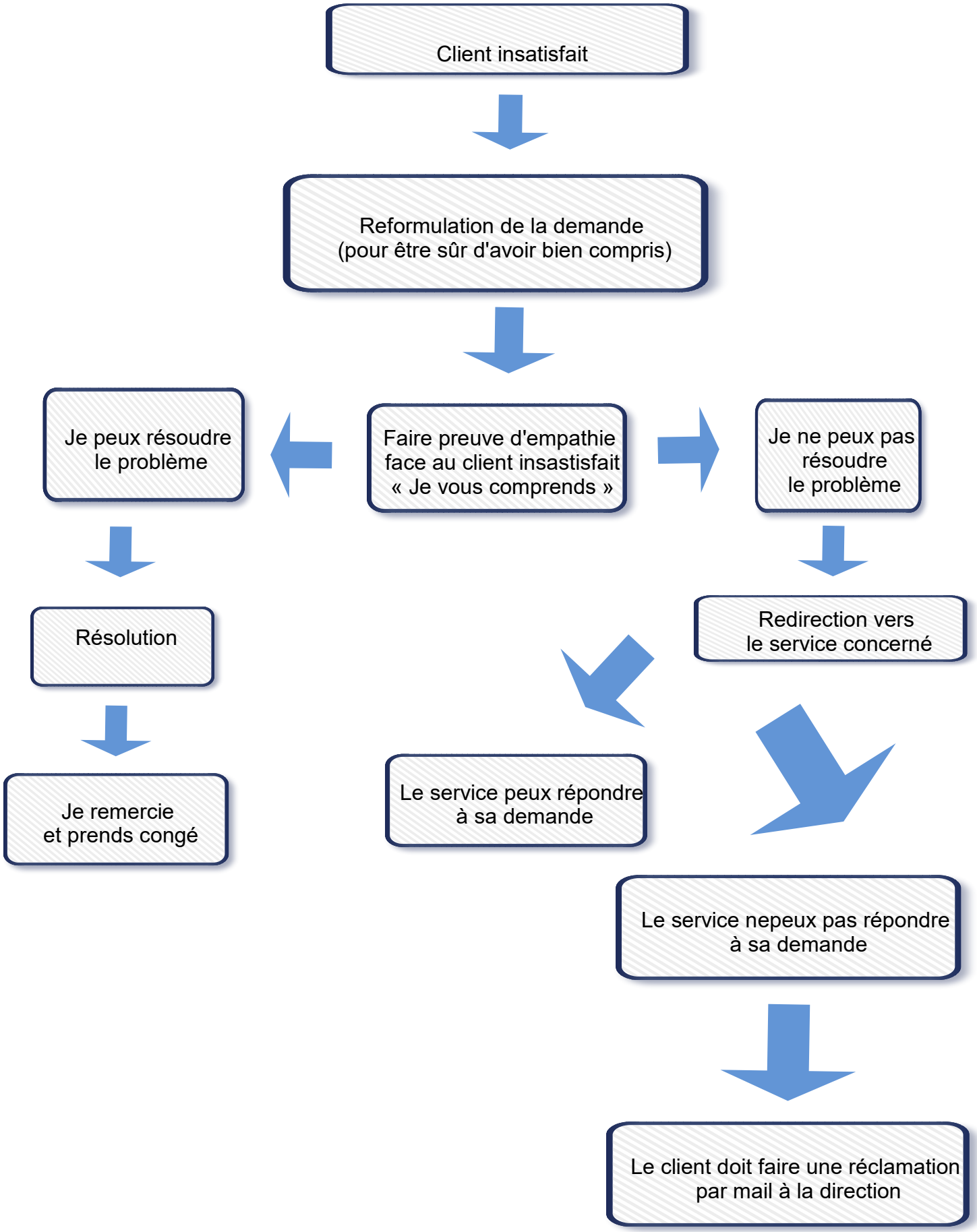
Client insatisfait
Reformulation de la demande
(pour être sûr d'avoir bien compris)
Faire preuve d'empathie
face au client insastisfait
« Je vous comprends »
Je peux résoudre
le problème
Je ne peux pas
résoudre
le problème
Résolution
Redirection vers
le service concerné
Je remercie
et prends congé
Le service peux répondre
à sa demande
Le service nepeux pas répondre
à sa demande
Le client doit faire une réclamation
par mail à la direction