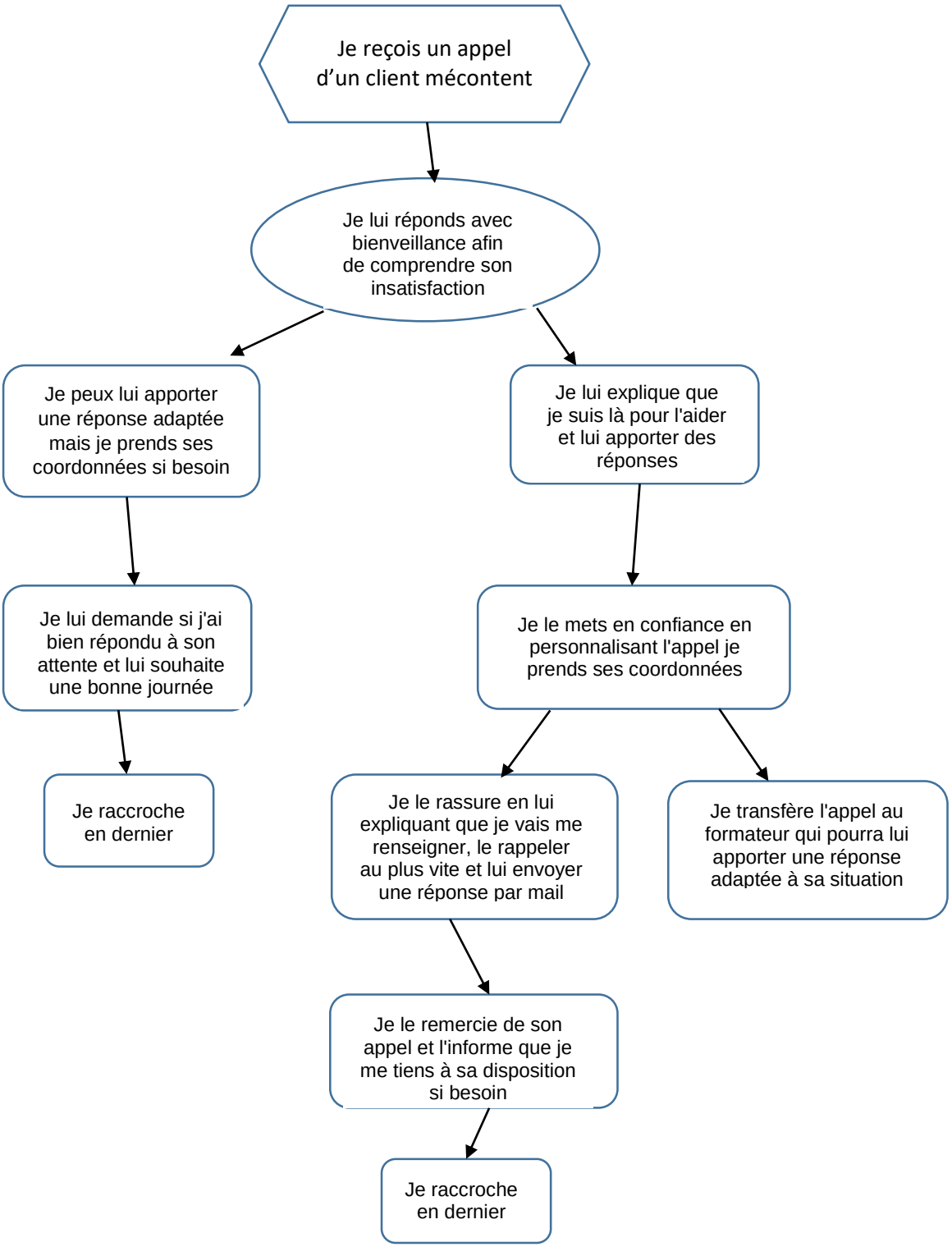
Je reçois un appel d'un client mécontent
Je lui réponds avec bienveillance afin de comprendre son insatisfaction
Je peux lui apporter une réponse adaptée mais je prends ses coordonnées si besoin
Je lui explique que je suis là pour l'aider et lui apporter des réponses
Je lui demande si j'ai bien répondu à son attente et lui souhaite une bonne journée
Je le mets en confiance en personnalisant l'appel je prends ses coordonnées
Je raccroche en dernier
Je le rassure en lui expliquant que je vais me renseigner, le rappeler au plus vite et lui envoyer une réponse par mail
Je transfère l'appel au formateur qui pourra lui apporter une réponse adaptée à sa situation
Je le remercie de son appel et l'informe que je me tiens à sa disposition si besoin
Je raccroche en dernier