



Conclusions

Nous espérons que ce module en ligne vous a aidé à approfondir vos connaissances sur les différents aspects de la **relation client** :

Résumé des différents points ...

- La relation client s'appuie sur 3 piliers : **le statut, la mission et les relations interpersonnelles**. Ils permettent : **la légitimité, la confiance et le professionnalisme**
- Il est important que vous ayez conscience de votre rôle au sein de l'entreprise : vous êtes les **yeux** et les **oreilles** de l'entreprise chez le client
- L'**écoute active** est la clé de la réussite avec vos clients
- Faire la différence entre : **demande, mécontentement et réclamation**
- Communiquer **clairement et efficacement** avec les clients et utiliser **les bonnes pratiques** de l'orientation client
- Traiter les réclamations au sein de l'entreprise : **ODOO** est encore là !
- Transformer **le pépin en pépite**
- Vous ferez **la différence chez vos clients** grâce à **vos comportements relationnels et** grâce à votre façon de **mener vos entretiens**



"Nos clients les plus mécontents sont notre plus grande source de progrès"

-Bill Gates

