

Relation

commerciale

- **Faire la différence par ses comportements relationnels**



Adopter les bons comportements relationnels

1

Restez calme

Gardez votre sang-froid et évitez de réagir de manière défensive. La patience et la maîtrise de soi sont essentielles



2

Pratiquez l'écoute active

Laissez le client s'exprimer sans l'interrompre. Montrez que vous comprenez ses préoccupations



3

Personnalisez l'interaction

Adressez-vous au client par son nom et adaptez votre réponse à sa situation spécifique



4

Reconnaissez les émotions du client

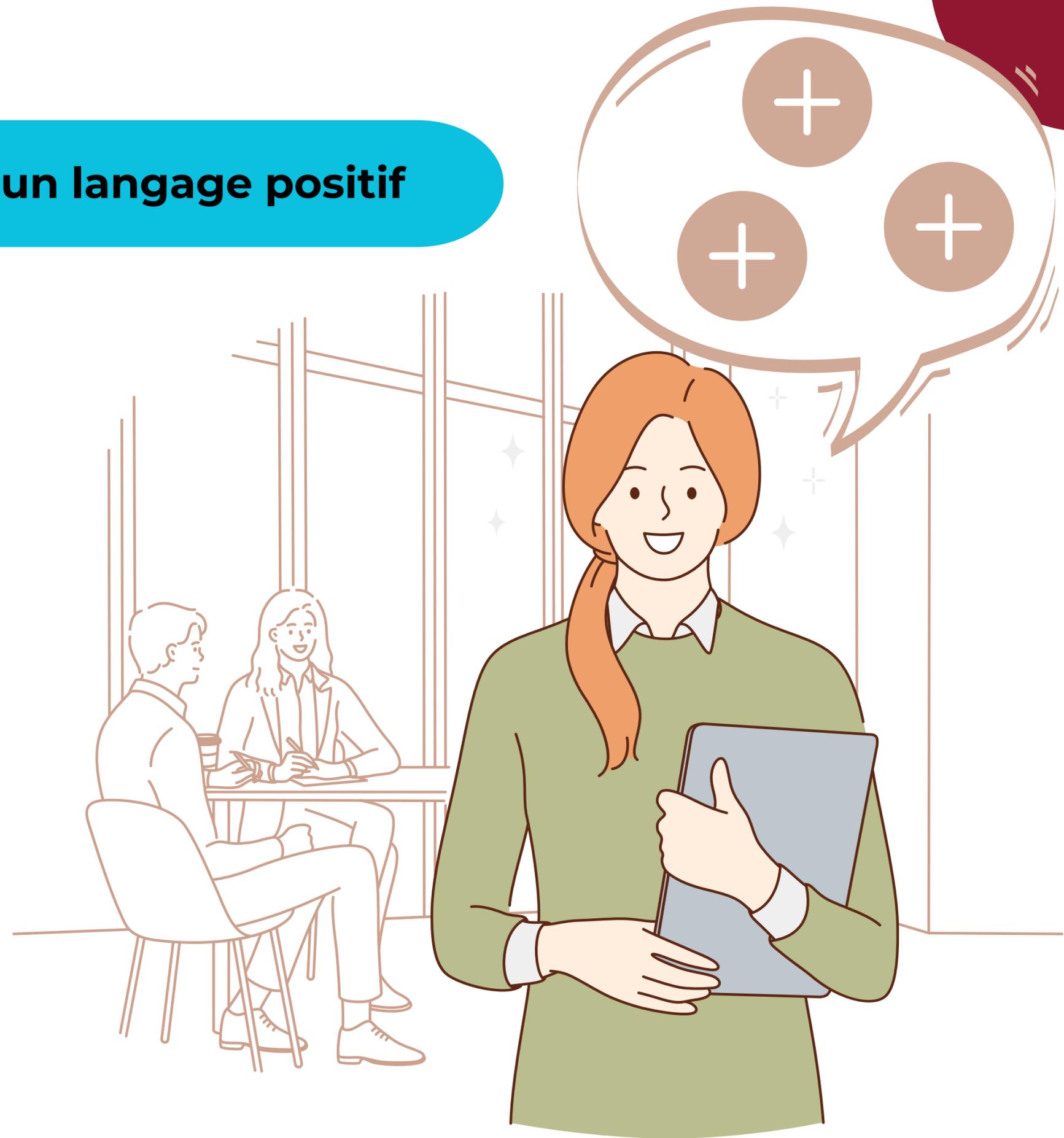
Montrez de l'empathie et comprenez que le mécontentement peut être lié à des émotions fortes



5

Utilisez un langage positif

Évitez les termes négatifs et concentrez-vous sur les solutions plutôt que sur les problèmes



Conclusion

En appliquant ces principes, vous pourrez mieux gérer les situations de mécontentement et améliorer la satisfaction de vos clients.

