

Intro = peu importe degré pro => vous aurez à gérer clients mécontents, énervés ou difficiles



dans l'instant => difficile de rester calme et de trouver les mots justes



en suivant les 7 étapes suivantes => rétablir bonne volonté du client + le garder



1. pensez comme doit le faire le SAV : entendez que votre client est contrarié et accordez lui votre pleine attention

Step 1. Adjust Your Mindset



2. écoute active / formules neutres et non préparées / écoute PUIS réponse mais pas en même temps => pour montrer que vous êtes attentif et concerné



Step 1. Adjust Your Mindset

Step 2. Listen Actively

3. répétez calmement le problème => montrez que vous avez bien écouté et clarifiez la situation

A woman with long brown hair, wearing a red long-sleeved top, is looking down with a sad or thoughtful expression. She is in a meeting room with a round table and chairs in the background. An orange box in the top right corner contains three steps of a process.

Step 1. Adjust Your Mindset

Step 2. Listen Actively

Step 3. Repeat His Concerns

4. excuses + empathie



Step 1. Adjust Your Mindset

Step 2. Listen Actively

Step 3. Repeat His Concerns

Step 4. Be Empathic and Apologize

5. solution pour satisfaire votre client / sinon => lui demander ce qu'il souhaite



Step 1. Adjust Your Mindset

Step 2. Listen Actively

Step 3. Repeat His Concerns

Step 4. Be Empathic and Apologize

Step 5. Present a Solution

6. une fois que vous êtes d'accord => agissez tout de suite, expliquez ce que vous allez faire, faites le suivi et rappelez



Step 1. Adjust Your Mindset

Step 2. Listen Actively

Step 3. Repeat His Concerns

Step 4. Be Empathic and Apologize

Step 5. Present a Solution

Step 6. Take Action and Follow Up

7. profitez en pour régler ce problème une fois pour toute et empêcher qu'il se reproduise / trouvez la cause (*root*) et éliminez le risque (*fixing it*)

- + **type doc = conseil aux professionnels / formation / chaine youtube ...**
- + **plan simple en 2 parties**
- + **courte intro et conclusion**

BILAN LEXICAL :

**angry customer
struggle
keep calm
good will
mindset
grievance
concerns
apologize
empathize
respond
follow up
root cause
fix**

