



Stratégie de gestion des réclamations clients

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Stratégie de gestion des réclamations clients

Laurent Hermel

Stratégie de gestion des réclamations clients Laurent Hermel

 [Télécharger Stratégie de gestion des réclamations clients ...pdf](#)

 [Lire en ligne Stratégie de gestion des réclamations clients ...pdf](#)

Téléchargez et lisez en ligne Stratégie de gestion des réclamations clients Laurent Hermel

166 pages

Présentation de l'éditeur

L'exigence de service s'impose aujourd'hui à toute entreprise et, sans une gestion organisée des réclamations, le client préférera rapidement le concurrent. C'est pourquoi il est important de diffuser une image d'entreprise " à l'écoute de sa clientèle " ; de mettre en place une conduite commerciale réactive et anticipatrice ; d'améliorer son système d'analyse stratégique. Cet ouvrage, grâce à des exemples concrets, des grilles d'analyse, des check-lists de contrôle et des évaluations de coût, propose d'organiser une stratégie efficace de gestion des réclamations clients. Vous y trouverez les moyens pour améliorer le système existant ; les moyens pour organiser une stratégie efficace de gestion des réclamations, après diagnostic complet de l'existant ; les moyens pour piloter et bien suivre la mise en place d'une politique dynamique de gestion des réclamations ; des annexes qui sont enrichies, dans cette seconde édition, d'indicateurs, outils précieux de contrôle, de pilotage et d'autoévaluation. L'auteur offre ici aux responsables qualité, de centres d'appels, de service après-vente, de services dédiés à la clientèle une méthode et des outils performants pour piloter une politique dynamique de gestion des réclamations. Biographie de l'auteur

Laurent Hermel est conseiller de direction et spécialiste en stratégie de développement. Chargé d'enseignement à l'ENSPTT et animateur de séminaires sur la veille stratégique et différents domaines du marketing, il participe à la commission de normalisation sur les normes génériques de services.

Download and Read Online Stratégie de gestion des réclamations clients Laurent Hermel

#2TZNUCYQHxW

Lire Stratégie de gestion des réclamations clients par Laurent Hermel pour ebook en ligne Stratégie de gestion des réclamations clients par Laurent Hermel Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres Stratégie de gestion des réclamations clients par Laurent Hermel à lire en ligne. Online Stratégie de gestion des réclamations clients par Laurent Hermel ebook Téléchargement PDF Stratégie de gestion des réclamations clients par Laurent Hermel Doc Stratégie de gestion des réclamations clients par Laurent Hermel Mobipocket Stratégie de gestion des réclamations clients par Laurent Hermel EPub

2TZNUCYQHxW2TZNUCYQHxW2TZNUCYQHxW