



Le service client pour les Nuls

Karen LELAND, Keith BAILEY, Ralph HABABOU

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

Le service client pour les Nuls Karen LELAND, Keith BAILEY, Ralph HABABOU

METTRE LE CLIENT AU CŒUR DE L'ENTREPRISE. LE RÔLE DES MANAGERS DANS L'AMÉLIORATION DU SERVICE CLIENT. DES ACTIONS SIMPLES ET PAYANTES POUR FIDÉLISER LE CLIENT. APPRENDRE À GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES. LE SERVICE CLIENT SUR LE WEB. LA PARTIE DES DIX

 [Telecharger Le service client pour les Nuls ...pdf](#)

 [Lire en Ligne Le service client pour les Nuls ...pdf](#)

Le service client pour les Nuls

Karen LELAND, Keith BAILEY, Ralph HABABOU

Le service client pour les Nuls Karen LELAND, Keith BAILEY, Ralph HABABOU

METTRE LE CLIENT AU CŒUR DE L'ENTREPRISE. LE RÔLE DES MANAGERS DANS L'AMÉLIORATION DU SERVICE CLIENT. DES ACTIONS SIMPLES ET PAYANTES POUR FIDÉLISER LE CLIENT. APPRENDRE À GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES. LE SERVICE CLIENT SUR LE WEB. LA PARTIE DES DIX

Téléchargez et lisez en ligne **Le service client pour les Nuls** Karen LELAND, Keith BAILEY, Ralph HABABOU

480 pages

Extrait

Extrait de l'introduction

Les clients adorent les entreprises qui les traitent comme ils veulent être traités. Ils sont même prêts à payer plus cher pour recevoir un service de qualité. Ces statistiques le prouvent :

- Les clients sont prêts à payer jusqu'à 10 % de plus pour un même produit si le service est meilleur;
- Un client satisfait du service rendu en parle à 9 à 12 personnes autour de lui ;
- Un client mécontent du service en parle jusqu'à 20 personnes autour de lui, voire à beaucoup plus de monde à travers les blogs et autres forums sur Internet !

Par conséquent, la qualité de la communication et de la relation avec vos clients est l'essence même du service au client. Cette relation n'a pas besoin d'être bien longue - un instant suffit souvent. Par exemple, vos clients se sentiront davantage reconnus (et éprouveront donc un sentiment d'appartenance plus fort) s'ils sont accueillis avec le sourire et appelés par leur nom. Et vous aurez toutes les chances de les garder.

Il n'y a donc pas de meilleur investissement que de tout faire pour plaire au client. Un client qui se caractérise aujourd'hui par une exigence en constante augmentation (on en parle même parfois comme d'un tyran ou d'un dictateur), une patience qui diminue et une indulgence réduite à néant !

À propos de ce livre

Le Service client pour les Nuls est un guide pratique et détaillé qui vous explique comment fournir un service de qualité optimale à vos clients. Il contient de nombreuses techniques et suggestions pour apporter à votre clientèle le service qu'elle est en droit d'attendre.

Nous avons choisi de vous donner le maximum de conseils pratiques pour vous aider à surmonter les difficultés que vous rencontrez au quotidien. Vous saurez comment garder votre sang-froid avec un client en colère au bout du fil qui vous traite de tous les noms ; vous découvrirez comment former et manager vos collaborateurs pour qu'ils soient considérés comme des héros aux yeux des clients; et vous apprendrez à appliquer des techniques qui ont fait leurs preuves, afin d'atteindre l'excellence dans ce domaine sans vous ruiner.

Si vous êtes à la tête d'une entreprise, nous allons vous montrer comment fonder un empire ou, du moins, accroître votre part de marché. Vous allez voir qu'avec une stratégie précise et adaptée, n'importe quelle entreprise, quelle que soit sa taille, peut mettre le client au coeur de ses préoccupations.

Enfin, parce que l'Internet est devenu un outil incontournable au sein des entreprises et, plus globalement, dans notre vie de tous les jours, nous avons consacré une partie entière à l'amélioration de votre service en ligne. Vous trouverez des informations utiles pour rédiger des e-mails efficaces, créer un site web respectueux du client, ainsi que pour utiliser à bon escient la gestion de la relation client (ou CRM).

Présentation de l'éditeur

Aujourd'hui, la réussite d'une entreprise dépend en grande partie de la qualité de son service client. De bons produits ne suffisent plus: les clients demandent un suivi, de l'aide et des conseils. Et leurs exigences doivent être satisfaites rapidement !

Quelle que soit la taille de votre entreprise, ce guide pratique et détaillé vous explique comment fournir un service de qualité optimale à vos clients. Il contient de nombreuses techniques et suggestions pour apporter à votre clientèle le service qu'elle attend.

Vous y trouverez une aide précieuse pour surmonter les difficultés rencontrées au quotidien ? garder votre sang-froid avec un client encolère, bien concevoir votre site web... ? mais aussi pour former et manager vos collaborateurs pour en faire des champions du service client et atteindre l'excellence dans ce domaine.

Découvrez comment:

- Mettre le client au coeur de l'entreprise
- Améliorer le service client par des enquêtes
- Coacher votre équipe
- Transformer la qualité du service en succès commercial
- Gérer les clients difficiles
- Traiter les réclamations de la clientèle
- Développer le service client sur le Web

Biographie de l'auteur

Karen Leland et **Keith Bailey** sont les cofondateurs du SterlingConsulting Group, une firme internationale de consultations spécialisée dans les conseils et l'entraînement pour un service de qualité. Parmi leurs clients, on peut compter Oracle, IBM, Avis et Lucent. **Ralph Hababou** dirige le cabinet de conseil et de formation PBRH Conseil. Il anime des séminaires et des conférences dans les plus grandes entreprises françaises et européennes. Il est également l'auteur du best-seller *Service gagnant. Les secrets des entreprises qui créent la différence* (Éditions First, 2007).

Download and Read Online Le service client pour les Nuls Karen LELAND, Keith BAILEY, Ralph HABABOU #YT7IP1M96QE

Lire Le service client pour les Nuls par Karen LELAND, Keith BAILEY, Ralph HABABOU pour ebook en ligneLe service client pour les Nuls par Karen LELAND, Keith BAILEY, Ralph HABABOU
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 Le service client pour les Nuls par Karen LELAND, Keith BAILEY, Ralph HABABOU à lire en ligne.Online Le service client pour les Nuls par Karen LELAND, Keith BAILEY, Ralph HABABOU ebook Téléchargement PDFLe service client pour les Nuls par Karen LELAND, Keith BAILEY, Ralph HABABOU DocLe service client pour les Nuls par Karen LELAND, Keith BAILEY, Ralph HABABOU MobipocketLe service client pour les Nuls par Karen LELAND, Keith BAILEY, Ralph HABABOU EPub
YT7IP1M96QEYT7IP1M96QEYT7IP1M96QE