Le Service Client n'est pas qu'un métier c'est une attidue



Service Client

B2 – C1

Module 1

© Albert-Learning

ALBERT

Sommaire

Voici ce que nous apprendrons:



- Qu’est-ce que le Service Client ?
- Pourquoi avons-nous besoin d’un agent ou d’un employé pour le support client ?
- Les qualités d’un agent de service client
- Les différentes formes de service client
- Différents jeux de rôle et de mises en situations pour le service client.
- Exercices

© Albert-Learning

VOCABULAIRE

Potentiel: Ensemble des ressources dont quelqu'un, une collectivité, un pays peut disposer : Le potentiel militaire.

Équitable: Impartial et raisonnable. Par exemple: La juridiction équitable de la Cour a été fondée.

Assister: Assister quelqu'un ou apporter une aide. Assister une personne en danger ou handicapée. Être assisté est une forme de dépendance physique ou financière.

© Albert-Learning