

TABLE DES MATIÈRES

Le client

Guide moderne du service à la clientèle

Introduction	4
Prologue	5
Les statistiques	10
Les slogans populaires	14
Incivilité	15
Le client, mon oeil	19
À quoi s'attend le client	21
Le profil idéal du service client	25
Accueil physique	27
Excellence et service à la clientèle	28
Les 3 règles d'un service performant	32
Les poignées de main et présentations	37
Accueil téléphonique	43
Les supers communicateurs	61
Les 5 principes d'une communication efficace	65
Les 4 niveaux de conversations	66
Les catégories de clients	70
Les courriels et visioconférences	75
Les profils de personnalité	83
Les insatisfaits	99
Code vestimentaire approprié	109
Comportement lors des cocktails	115
Les cartes professionnelles	121
Les familiarités	125
Étiquette au golf	129
Ginette Salvas	136