

Les attitudes gagnantes

Dans une **première partie**, le livre propose une méthode qui vous permettra de détecter le style du client, d'avoir la capacité de vous adapter à lui, tout en vous forgeant un style authentique.

En vous appuyant sur l'évaluation de vos compétences personnelles et sociales clés pour la Relation client, vous découvrirez l'intérêt d'assouplir votre style relationnel, tout en vous construisant un véritable plan de progrès.

Muscler vos techniques

La **seconde partie** vous apportera les ressources nécessaires pour réussir votre relation client dans toutes les situations : une demande en face-à-face, au téléphone, une réclamation, une agressivité, une incivilité ou un écrit (mail, chat, courrier, etc.).

Ainsi, vous y trouverez des conseils pragmatiques adaptés à la fois à la situation du client et à son style relationnel.

Parce que l'enchantement des clients ne passe pas uniquement par la compétence des collaborateurs en relation avec le client, mais aussi par leur encadrement, ces deux parties sont enrichies par **deux dossiers** :

Manager son service client et Manager les collaborateurs en relation avec les clients.

Facile d'accès et ancré dans la réalité de l'entreprise, cet ouvrage vous propose des auto-évaluations pour vous repérer ou évaluer vos collaborateurs via des situations fortes d'exemples, des illustrations, des anecdotes vécues en tant que client ou manager de la relation client et des tableaux de synthèse.

Au milieu de cet ouvrage, vous trouverez également **cahier couleur** avec des boussoles et des fiches synthétisant nos apports. Ce livre n'a qu'un seul but : vous permettre d'enchanter vos clients. Pour accomplir cet objectif, nous avons pris beaucoup de plaisir à l'écrire.

Pour en prendre à votre tour en le lisant, vous pouvez courir chez votre libraire préféré ou le commander [ici](#). En espérant qu'il vous plaira 😊

Hâte de lire vos commentaires !