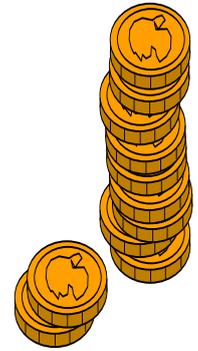


Rappels



Comment procéder diplomatiquement?

Présentation: + déterminer le bon interlocuteur

But de l'appel: références claires, neutre, sans émotions

☛ Vous n'avez pas payé, je ne peux rien faire... vous êtes bloqué!

Dialogue axé "solution" + déterminer possibilités

Argumentation positive brève

Conclure: reformuler ce qui a été convenu avec QC!

Objections (voir feuille séparée)

Résultat: analyse de l'entretien + organisation du suivi

Ecrivez comme vous parlez !

Ce scénario doit être un fil rouge conducteur: l'entraîner, ne pas lire !

Après environ 10 entretiens: apportez les améliorations nécessaires