



Séance La gestion de la réclamation client

publié le 25/04/2016

Descriptif :

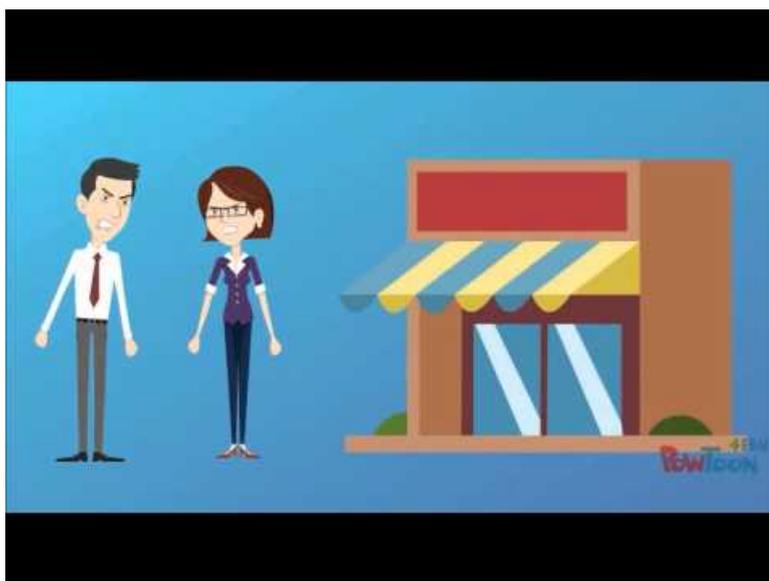
Documents (TP et scénario) et capsule dans le cadre de la séance sur la gestion de la réclamation client en bac pro commerce (Pôle VENDRE)

Sommaire :

- Capsule n°1 : exemple de scénario de réclamation
- Capsule n°2 : Tutoriel PowToon
- Vidéo complémentaire de Point P

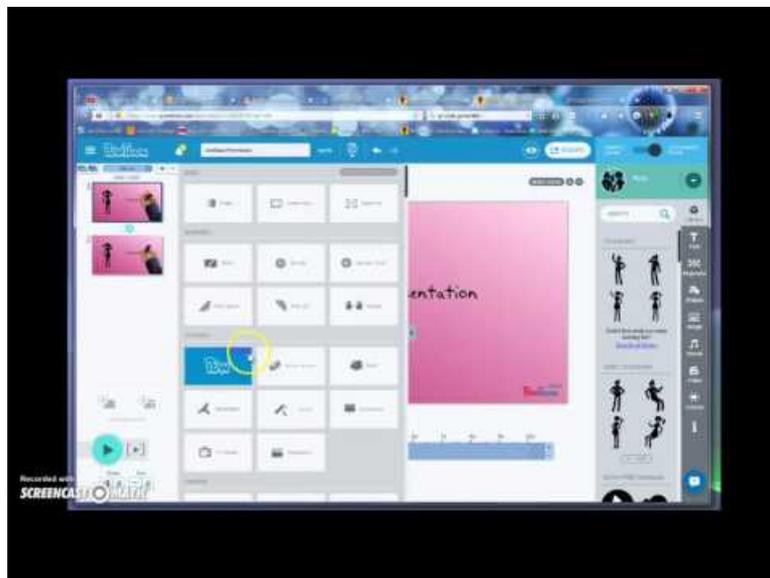
Documents (TP et scénario) et capsule dans le cadre de la séance sur la gestion de la réclamation client en bac pro commerce (Pôle VENDRE)

● Capsule n°1 : exemple de scénario de réclamation



La gestion des réclamations clients (Video Youtube)
Rappel des trois sortes de réclamation et exemple de scénario

● Capsule n°2 : Tutoriel PowToon

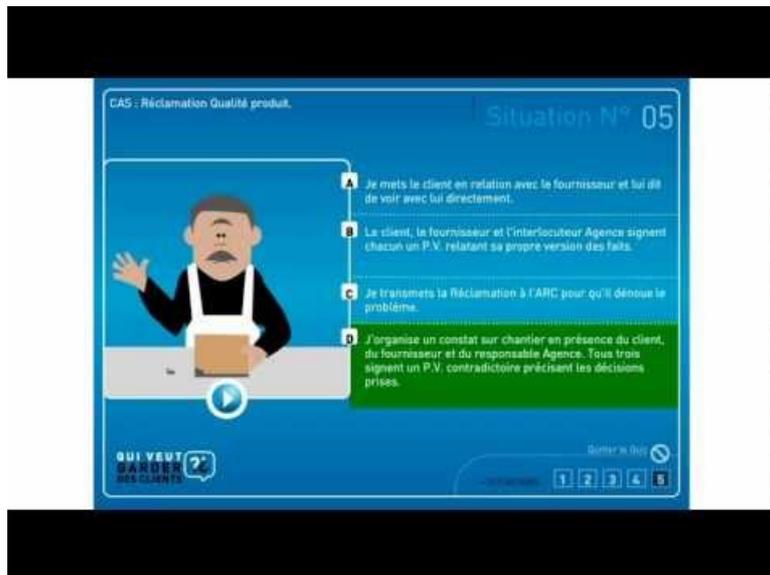


Tutoriel PowToon (Video Youtube)
Utiliser PowToon pour enregistrer son scénario

Pour illustrer la gestion de réclamation client, les élèves devront rédiger un script puis le jouer. Pour celles ou ceux qui ne se sentent pas capables de "jouer" le scénario, une alternative est proposée : réaliser une animation avec PowToon et enregistrer leur scénario.

● Vidéo complémentaire de Point P

Quiz pour former des commerciaux au traitement de la réclamation client (POINT.P)



UPANDGO : Quiz pour former des commerciaux au traitement de la réclamation client (POINT.P) (Video Youtube)
Quizz complémentaire pour la gestion de la réclamation clients

Documents joints

[Exemple de scénario de gestion réclamation](#) (PDF de 578.6 ko)

Scénario et conseils pour gérer la réclamation clients

[Grille de notation pour les scénarios réalisés par les élèves](#) (PDF de 381.6 ko)

Grille de notation des scénarios réalisés par les élèves

[TP Gestion Réclamation client](#) (PDF de 240.1 ko)

Activité à réaliser : rédiger un scénario de réclamation client



Académie

Avertissement : ce document est la reprise au format pdf d'un article proposé sur l'espace pédagogique de l'académie de Poitiers.

Il ne peut en aucun cas être proposé au téléchargement ou à la consultation depuis un autre site.

