



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

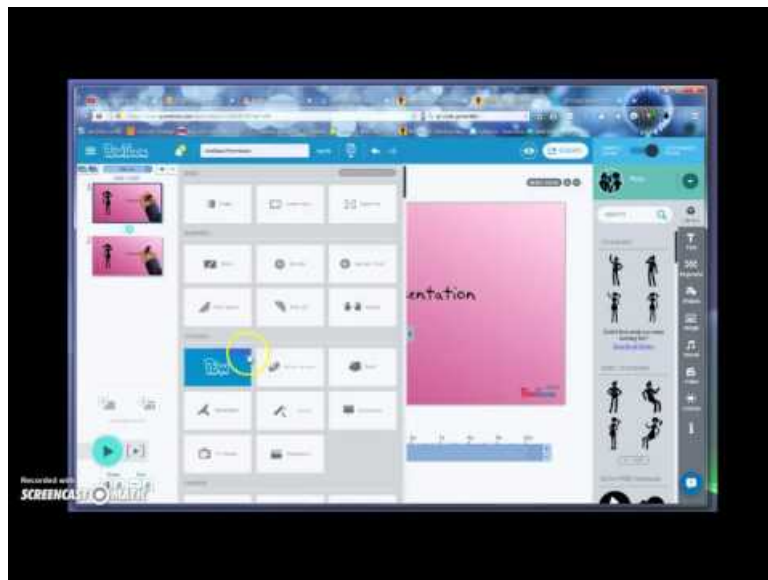
Documents (TP et scénario) et capsule dans le cadre de la séance sur la gestion de la réclamation client en bac pro commerce (Pôle VENDRE)

● Capsule n°1 : exemple de scénario de réclamation



La gestion des réclamations clients (Vidéo 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

