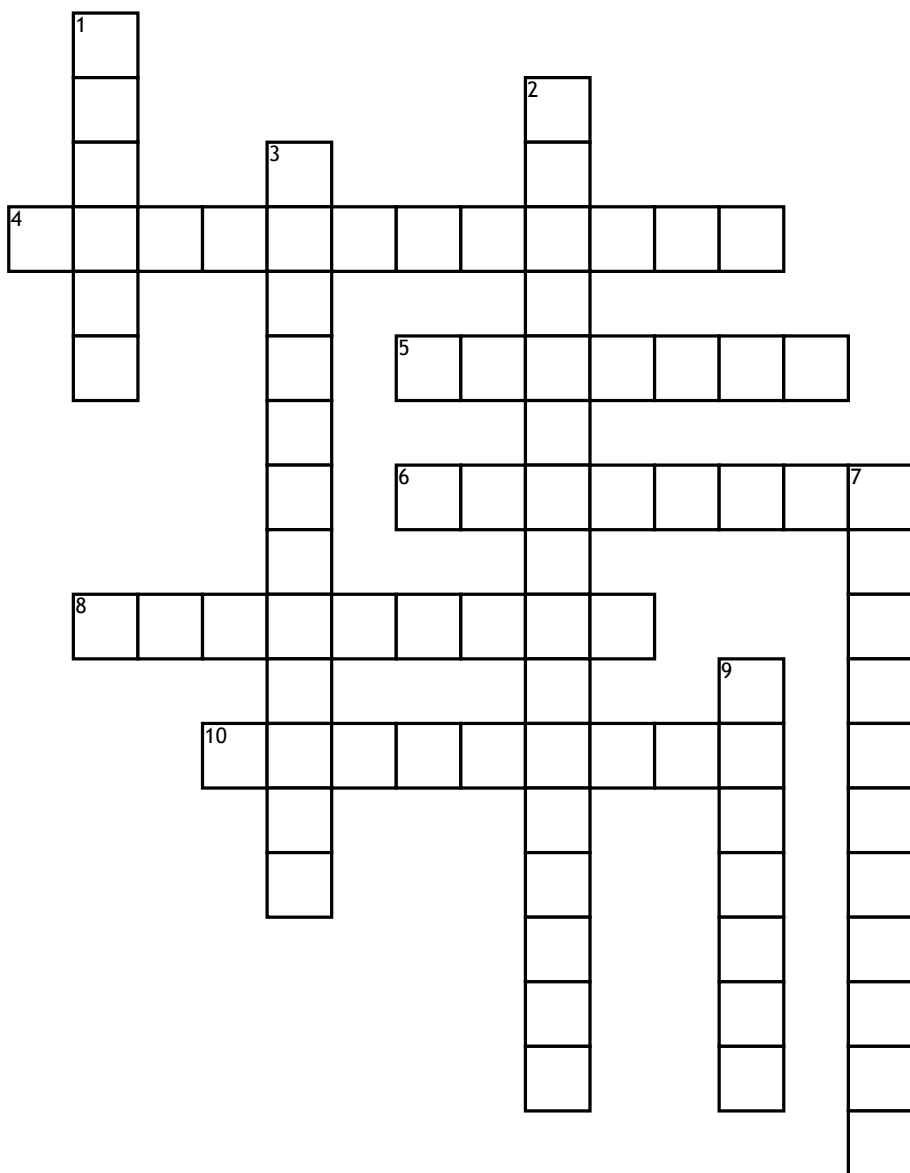


Name: _____

Date: _____

Gérer les plaintes, les réclamations et les clients difficiles



Across

4. Justice où l'application de règles est transparente et identique pour tous.
5. Profil d'une personne qui préfère le côté formel et la distance dans ses contacts avec les autres.
6. Profil d'une personne qui possède une attitude pleine de confiance, d'arrogance, qui projette une image compétitive.
8. Profil d'une personne qui tient des propos enthousiastes, fait beaucoup de gestes.
10. Profil d'un personne qui aime les explications précises et complètes.

Down

1. Les plaintes et les réclamation doivent être traitées avec ...
2. Justice où le traitement est respectueux et digne des parties concernés.
3. Justice où on tient au définitions et au respect d'un petit nombre d'étapes pour rendre justice.
7. Demande de reconnaissance d'un droit ou d'un engagement pris liée à une insatisfaction et s'accompagnant d'une demande de réparation.
9. Simple expression, par un client, de son insatisfaction concernant un produit ou un service fourni par une entreprise.