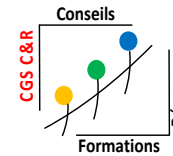


Tél : 06 37 01 17 83

Mail : cgs.conseilsetreseaux@gmail.com

Profil : <http://fr.viadeo.com/fr/profile/christian.goulias>

Blog CGS Conseils & Réseaux : <http://cgs-conseils-reseaux.com/>



CGS Conseils & Réseaux

Valorisez votre potentiel d'innovation

Fiche guide n°3 – Favoriser la satisfaction clients (internes & externes)

- La **satisfaction clients** est la clef de voute permettant la **fidélisation clients** et un **bouche à oreille positif (pérennisation)**.
- La **satisfaction clients** est un **état d'appréciation** de la part des clients, suite à une **écoute active** et à une **reconnaissance** de leurs besoins (**caractère symbolique**),
- La **satisfaction clients** doit être la **ligne rouge à suivre** par tous les collaborateurs,
- La **satisfaction clients** doit devenir un **vecteur culturel** de toute organisation,

