

## **Fidéliser un client déçu - Parties I-II - M. Pierre Montpetit**

Plus de 14 % des clients qu'une entreprise perd ont été perdus à cause d'une insatisfaction qui n'a pas été réglée ou qui a été mal réglée. Cette conférence vous dévoilera les étapes précises à suivre afin de vous permettre de récupérer cette clientèle et de la rendre très fidèle.