

ATELIERS

1. Après cette conférence, qu'allez-vous entreprendre concrètement ?
2. Exercice Les mots qui « tuent »
3. Audio + extrait d'un service dans un restaurant
4. Comment traitez-vous les réclamations orales, écrites et celles provenant des réseaux sociaux ?

ATELIER n° 1

Après cette conférence, qu'allez-vous entreprendre concrètement ?

ATELIER n° 2

Exercice Les mots qui « tuent »

ATELIER n° 3

Audio + extrait d'un service dans un restaurant

ATELIER n° 4

Comment traitez-vous les réclamations orales, écrites et celles provenant des réseaux sociaux ?