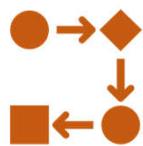


# Réclamation



**Situations d'entretien** (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)



**Le processus**



**Savoir-être**

**Outils et techniques de l'employé-e de commerce**



**Les bons réflexes**



**Les mauvais réflexes**