

# Relation Client à distance et digitalisation - BTS NDRC [1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> années] - Ed. 2022

## Liste des ressources

### Chapitre 4 - Accompagner, conseiller et traiter les demandes clients

**- Fichiers étudiant :**

Annexe 5 - Logigramme pour une panne de téléphone • 165063\_ch04\_annexe5.docx

**- Fichiers étudiant :**

Annexe 15 - Formulaire de traitement des réclamations • 165063\_ch04\_annexe15.docx

**- Fichiers étudiant :**

Application 5 - Document 5 • 165063\_ch04\_Appli5\_Doc5.docx