

Comment gérer les problèmes et soucis



- 1) Écouter
- 2) Comprendre le problème ou le souci
- 3) Être clair sur le niveau de gravité
- 4) S'engager à trouver une solution
- 5) Documentation requise : oui ou non
- 6) S'engager à faire un suivi :
 - a. Quand?
 - b. Définir son engagement
- 7) Lorsque vous faites le suivi :
 - a. Faire le point sur l'engagement
 - b. Expliquer la solution
 - c. Quelles mesures ont été mises en place, afin que la situation ne se reproduise pas?
- 8) Écouter