

Gérer les conflits

# Les aspects de la communication :

## partie 2

**Superviseur, pense frustrée et en colère :** Ça a bien été c'est certain. Ça doit faire 50 fois que je te demande de vouvoyer les clients, de te placer en face d'eux quand tu leur parles, de faire de l'offre active de service dans la langue du client...

**Stagiaire, pense, ton inquiet :** Ça a bien été oui ou non ? Pourtant j'ai suivi à la lettre la procédure. Je pensais que c'était parfait ! Je vais me pratiquer encore. Je suis vraiment nul !