

Conduire des entretiens en face à face

Maîtriser les fondamentaux de la conduite d'entretien

Quilotoa

Objectifs

- S'approprier une démarche globale et les outils spécifiques pour conduire les différentes phases d'un entretien de la prise de contact à la conclusion.
- Identifier ses acquis et points d'amélioration de façon à gérer sa progression individuelle.

Contenu

La phase de démarrage d'entretien

5 étapes pour démarrer et structurer un entretien

Entraînement puis debriefing de la phase démarrage d'entretien

Les différentes étapes de découverte et développement des besoins

Démarche CPCS : contexte, problématique, conséquences, solutions

L'argumentation

Utilisation de la matrice de l'argumentation : arguments relationnels et rationnels

Entraînement à l'argumentation puis debriefing

Le traitement des objections

Causes des objections

Comment utiliser les objections plutôt que répondre aux objections

Conclusion

Importance d'une conclusion bien faite

Comment conclure simplement en 3 points

Issue des techniques théâtrales, active et pratique, elle vise à donner à chaque participant l'autonomie indispensable à toute progression durable. Des repères théoriques, transmis de manière interactive, complètent les exercices pratiques pour aider à l'appropriation.

Evaluation

Permanente : au fil de l'eau lors des différentes mises en situation

En fin de formation : sur un exercice synthèse.

Après la formation via un formulaire en ligne

Durée : 2 jours

Tarif : sur devis

Public et prérequis



> Tout public

> Aucun prérequis

Handicap

A notre siège, accueil des personnes à mobilité réduite.

Pour de plus amples renseignements contactez notre référente handicap : m.carpentier@quilotoagroup.com



Pédagogie et évaluation