



Conduire des entretiens en face à face

Maîtriser les fondamentaux de la conduite d'entretien

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 débriefing de la phase de 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 débriefing

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

Durée : 2 jours

Public et prérequis : Tout public - aucun prérequis

Tarif : Sur devis

Pédagogie Quilotoa :

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.

Évaluation :

Évaluation permanente : au fil de l'eau lors des différentes mises en situation.

En fin de formation : sur un exercice de synthèse.

Après la formation : via un formulaire en ligne.

Personnes en situation de handicap :

Notre siège accueille des personnes à mobilité réduite.

Pour de plus amples renseignements, contactez notre référente

handicap : m.carpentier@quilotoagroup.com