



# 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

**Délai :** Un délai de 4 semaines est nécessaire pour planifier et organiser la formation dans les meilleures conditions.

### 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 : [n.barbey@quilotoagroup.com](mailto:n.barbey@quilotoagroup.com)