

Programme du CI 3 – mars 2018 – 1^{re} journée

Présentation des UF

Présentation devant l'auditoire et 2 expert-e-s 08.00 – 12.00
Remise des évaluations



12.00 – 13.00

Accueil, objectifs, programme 13.00

Préparer et mener des entretiens avec les clients

Objectif évaluateur 1.1.2.4

Théorie et Processus sur la communication

Initiation au Tangram

Travail en groupe de 3 personnes – Tangram (dos à dos)
Changement des rôles

Concours final

Travail en groupe – jeu de rôle

Exercice d'un entretien conseil pour un téléphone mobile selon
le type de clients (présenter et convaincre le client)



Visionner le film sur la vente (Les 7C) avec questionnaire

Théorie sur la préparation d'un entretien
+ Exercices sur les questions et schéma entretien

Traiter les réclamations des clients

Objectif évaluateur 1.1.3.4 : « Traiter les réclamations des clients et présenter des réclamations aux partenaires commerciaux »

Visionner le film sur les réclamations (avec erreur)

Traitement des réclamations – Théorie 17.00

Programme du CI 3 – mars 2018 – 2^e journée

Traiter les réclamations des clients - suite

Visionner une deuxième fois le film sur les réclamations (avec erreur) 08.00
Travail à deux : Rechercher les erreurs et les noter sur un transparent
Mettre en commun les erreurs

Visionner le film sur les réclamations (sans erreur)
Faire le lien avec les 6 compétences sociales et personnelles
Relever les points importants du début de l'entretien

Visionner le film « Rebondir au téléphone avec un client »

Mise en situation du client mécontent



Procédure de réclamations adressées aux partenaires commerciaux
+ Exercice tiré des EFA

Récapitulation de la matinée
Exemples tirés des EFA

Vérification de l'appris 12.00



12.00 – 13.00

Programme du CI 3 – mars 2018 – 2^e journée - suite

Procédure de qualification, partie entreprise

Examen écrit de fin d'apprentissage, partie entreprise 13.00
Examen oral de fin d'apprentissage, partie entreprise

Valoriser ses compétences personnelles dans une perspective professionnelle

Exercice individuel
Travail de groupe



Initiation et explication de l'importance de la taxonomie
Rappeler que 18 objectifs obligatoires et 4 objectifs optionnels minimum
Profil de formation et des prestations

Exemples tirés des EFA

Informations

Planification de la 3^e année

Questions - réponses et feed-back

Evaluation du CI 3

Clôture du CI 3 17.00