

Programme du CI 3 - novembre 2018 – 1 journée

Accueil, objectifs, programme

08.00

Suivi de la formation

Vérification de l'avancement des UA et de l'auto-évaluation des grilles de compétences

Grille de compétences :

- 4 paquets vus au moins 1 fois jusqu'au 31 décembre
- Dernier délai : CI 6

Communication

Objectif 1.1.2.4

Introduction à la communication en plénum

Théorie et Processus sur la communication

Pause

Communication - suite

Lien avec les UA 3 et 4

- Passer en revue
- Discussion

Visionner un film sur la vente (Les 7C)

Théorie sur la préparation d'un entretien

Exercices type de question

12.00

Pause de midi

12.00 – 13.00

Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux

Objectifs 1.1.3.4

13.00

Visionner un film sur les réclamations

Travail à deux : Rechercher les erreurs
Visionner le même film sans erreur

Théorie - Gérer les réclamations que le stagiaire reçoit

Procédure de réclamations adressées aux partenaires commerciaux

Pause

**Contribution à la responsabilité sociétale des entreprises
(contribution à la durabilité environnementale et sociale)**

Objectifs 1.1.8.3

Présentation PPT – Responsabilité sociétale des entreprises
(RSE)

Conclusion

Rappels CI 3 et tâches du stagiaire

Rappel du planning

Travailler les UA et auto-évaluation des grilles de compétences

Citer 2 points positifs et 2 points à améliorer du CI 3

Clôture

17.00