

Programme du CI 3 - novembre 2019 – 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 : 31 mars 2020

Communication

Objectifs 1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients, et
1.1.3.4 Présentation des réclamations contre des partenaires commerciaux

Introduction à la communication

Théorie et Processus sur la communication
UA 3 – présentation et développement

Pause

Visionner le film sur la vente (Les 7C)

Lien avec les UA 3 et 4

- Passer en revue
- Discussion

Théorie sur l'entretien client
UA 4 – présentation et développement

Pause de midi

12.00 – 13.00

Communication - suite

Visionner le film sur les réclamations 13.00
Visionner le même film sans erreur

Rappel Mandat 3

Pause

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

Objectif 1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise

Présentation PPT – Responsabilité sociétale des entreprises
(RSE)

Conclusion

Rappels CI 3 et tâches du stagiaire
Planification
Check-list

Clôture 17.00