

Préparation d'un entretien avec un client

1.1.2.4



1

Objectif du DFP

1.1.2.4

«Je prépare les entretiens avec les clients et analyse leurs besoins en formulant des questions appropriées.

Je les conseille avec amabilité et conviction et mène l'entretien à bonne fin.»

2

L'entretien avec le client

S&A

Pour fournir une prestation de service de manière professionnelle, il faut :

être capable de s'entendre avec des personnes qui ont des idées et des jugements différents des nôtres, qui attachent de l'importance à d'autres formes de politesse, etc.

Comme il n'est pas facile d'avoir spontanément le bon contact avec tout le monde, il importe de connaître

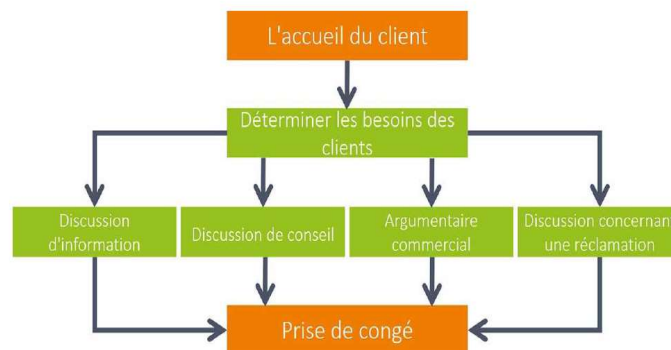
les techniques de l'entretien professionnel.

3

La gestion des situations de contact

S&A

Les étapes des situations de contact (UA 4)



4