

## Programme du CI 3 – mars – avril 2019 – 1<sup>re</sup> journée

---

Accueil, objectifs, programme

08.00

### 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)

Pause

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

Pause de midi

12.00 – 13h00

## Programme du CI 3 – mars – avril 2019 – 1<sup>re</sup> journée – suite

---

### Traiter les réclamations des clients - suite

---

Visionner une deuxième fois le film sur les réclamations (avec erreur) 13.00  
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

Pause

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

Récapitulation de la journée  
Exemples tirés des EFA

Vérification de l'appris 17.00

## Programme du CI 3 – mars – avril 2019 – 2<sup>e</sup> journée

### Présentation des UF - ½ jour

---

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

### Programme cadre – ½ jour

#### Procédure de qualification, partie entreprise

---

Examen écrit de fin d'apprentissage, partie entreprise 08.00  
Examen oral de fin d'apprentissage, partie entreprise

Valoriser ses compétences personnelles dans une perspective professionnelle

Présentation et discussion sur le mandat 3

Exercice individuel  
Travail de groupe

Pause

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<sup>e</sup> année

Questions - réponses et feed-back

Evaluation du CI 3

Tour de table

Citer 2 points positifs et 2 points à améliorer du CI 4

Clôture du CI 3

17.00