

Préparation d'un entretien avec un client

1.1.2.4



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.»

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.

La gestion des situations de contact

Les étapes des situations de contact (UA 4)

