

Savoir communiquer avec un client

> Echanger avec un particulier, un maître d'oeuvre, une entreprise

➔ AU PROGRAMME

- > Se présenter au client.
- > Prendre en compte la demande du client.
- > Gérer une réclamation.

Extension du programme au niveau encadrant

- > Communiquer sur l'offre commerciale de l'entreprise : présenter, conseiller et négocier avec le client, le maître d'œuvre et les entreprises.
- > Expliquer le devis réalisé.
- > Assurer le rendez-vous de chantier : représenter l'entreprise auprès du client, réaliser la visite du chantier, prendre en note les observations, répondre aux questions.
- > Gérer un litige et proposer des remédiations : développer une stratégie argumentative adaptée à la situation en respectant les prérogatives de son poste.

🔗 OBJECTIFS

- > Les étapes du dialogue avec le client : analyse de vidéos et d'extraits de film.
- > L'analyse d'un compte rendu de chantier présentant des réclamations.
- > Le dossier : méthodologie de l'argumentation.
- > Simulation, jeu de rôle d'un entretien clientèle.

👤 PUBLIC

Salarié
Ouvrier exécutant
Personnel encadrant

❓ PRÉ-REQUIS

Niveau 4e/3e ou niveau CAP conseillé.

🕒 DURÉE

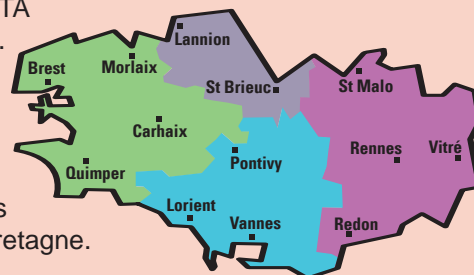
Durée : 14h
Extension encadrant : 7h

€ COÛT

Coût du module : 168€
Extension encadrant : 84€

📍 LIEUX

En agence GRETA ou en entreprise.
Une réponse de proximité sur tout le territoire : 13 agences vous accueillent en Bretagne.



🗨️ CONTACT

Tél : 02 99 25 11 67
Mél : competences-premieres-greta-bretagne@ac-rennes.fr

Vous pouvez aussi associer les modules suivants :

module 1A **module 1B** **module 4B**

