

## 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