



Maîtriser le déroulement de l'expertise terrain pour améliorer la satisfaction des sociétaires et gagner du temps

OBJECTIFS

- Créer un climat de confiance et rassurer
- Présenter les solutions de façon convaincante
- S'assurer de la bonne compréhension du sociétaire et de son accord
- Sécuriser le sociétaire sur les suites de la démarche

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Exercices individuels
- Échanges à partir du vécu
- Mises en situation

Public concerné

Experts tous niveaux

10 participants maximum

Les étapes idéales du déroulement d'une expertise efficace et convaincante

→ *S'approprier les différentes étapes d'une expertise et leurs objectifs*

- Les 9 étapes incontournables de l'expertise sur le terrain
- L'ordre logique des étapes qui convainc et clarifie l'expertise

Une prise de contact construite qui met en confiance et suscite l'écoute du sociétaire

→ *Identifier le discours permettant de poser les bases et maîtriser le déroulement de l'expertise*

- Le préambule qui valorise le sociétaire et le met en confiance pour être rassuré
- Une présentation valorisante et rassurante du rôle et du statut de l'expert
- Les points d'appuis du début de l'entretien
- Comment anticiper la vérification du risque

les différentes solutions présentées de manière positive

→ *Présenter les solutions de façon convaincante*

- Reformuler le fruit des observations en clarifiant
- Valoriser les solutions en tenant compte de l'intérêt du sociétaire
- Développer un discours positif
- Garder le contrôle des échanges

Un accord commun et une vision claire de la suite

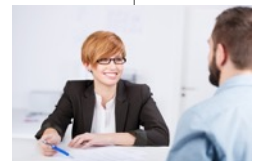
→ *Obtenir un accord et clarifier les suites à donner*

- La présentation du document de synthèse
- Faire exprimer l'accord
- Présenter la suite de façon adaptée
- valider la compréhension et l'appropriation de l'information par le sociétaire

Applications pratiques

- à partir de cas concrets préparés par les experts, mises en situation et debriefing en grand groupe

Plan d'action individuel



1 jour

Relation clientèle