



# Défendre les intérêts de nos clients en maîtrisant la conduite de l'entretien contradictoire



## OBJECTIFS

- Savoir associer positivement le sociétaire à l'expertise
- S'approprier la méthode pour maîtriser le déroulement de l'expertise contradictoire
- Maîtriser les techniques de négociation

## Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Exercices / tests
- Échanges
- Jeux de rôles interactifs

## Public concerné

Experts et collaborateurs des cabinets d'expertise

10 participants maximum

## Mettre le sociétaire en confiance, maîtriser la relation et l'associer à la préparation de l'expertise contradictoire

- Analyse des différents profils : QUIZZ.
- Les stratégies de communication pour rassurer le sociétaire en fonction de son profil
- L'entretien préalable à l'expertise, ses objectifs et son contenu
- L'explication et la définition des rôles
- La récolte des informations, le questionnement
- L'explication du déroulement de l'expertise, ses objectifs et le rôle de chacun

## Plan d'action individuel d'intersession

### Mener une expertise contradictoire

- Les étapes idéales du déroulement de l'expertise contradictoire et leur logique, les 4 C.
- Le cap à suivre pour l'expertise avec des objectifs adaptés et pragmatiques.
- Une prise de contact structurée pour prendre la main dès les premières minutes et poser les bonnes bases

### Adopter un discours convaincant

- Le questionnement en entonnoir pour gagner du temps
- Les règles de l'écoute active
- La reformulation pour convaincre
- La présentation argumentée des responsabilités
- La demande de validation
- Le discours et les attitudes positives face aux objections
- Les réponses adaptées pour conserver une relation constructive
- Les expressions à éviter
- La valorisation de la proposition financière.
- Les techniques de conclusion
- Les attitudes et comportement qui permettent une maîtrise de l'entretien

## Plan d'action individuel