

## OBJECTIFS

- Développer la bonne posture via la visio.
- Travailler sa communication non verbale pour bien la synchroniser par rapport à son discours.
- Savoir rester leader de ces entretiens avec nos "clients", sans autorité ni faiblesse.
- Continuer à professionnaliser son discours, la pédagogie associée

## CONTENU DE LA FORMATION

### INTRODUCTION : LES ATOUTS DE LA VISIO

#### La préparation des rdv par la Visio :

- Sa préparation personnelle
- Le positionnement des documents sur le bureau et leur exploitation
- Les précautions à prendre quant à l'environnement de travail
- Le cadrage de début de RDV
- Le suivi du guide d'entretien

### LA POSTURE ADEQUATE

#### Comment se positionner concrètement face à la caméra ?

- A quelle distance se tenir ?
- Quelles attitudes privilégier ?
- Où porter son regard ?
- Quelle gestuelle éviter ?
- La maîtrise de son non verbal
- L'impact de sa voix : rythme, ...

### L'entretien client particulier

- Accueil (Modalités d'une Visio, durée et plan du rdv, confidentialité...)
- Découverte (Questionnement, prise de notes, partage à l'écran...)
- Reformulation (Synthèse à l'écran)
- Proposition (illustrée, chiffrée, notée à l'écran...)
- Argumentation, traitements des objections
- Conclusion

*Mise en situation avec un cas client (Crédit Auto, Épargne etc...)*

### Les principales erreurs à éviter :

- La méthode de traitement
- La prise en charge constructive
- Entraînement sur quelques cas courants

### L'optimisation de la pédagogie :

- Son renforcement
- L'ajustement de ses réactions / à celles de nos interlocuteurs
- L'accompagnement des clients : comment aider les collègues du réseau à présenter les process/décisions aux clients ?
- Le séquençage nécessaire de l'approche

### BILAN DU MODULE ET PLAN D'ACTIONS PERSONNEL

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Interactivité forte axé sur la mise en pratique des apprenants.

## PUBLICS

Conseillers particulier

## PRÉREQUIS

Aucun

## ÉVALUATION

Quiz de rétention en fin de Classe Virtuelle

## FORMATEURS

Nos formateurs sont tous issus du monde de la banque et de l'assurance.

*(Liste non exhaustive)*



ORUCEVIC  
Amélie

**DURÉE :** 2 heures

**MOYENS TECHNIQUES :**

Ordinateur, internet, téléphone

**PRIX :** 600 € / CV

*Possibilité de dégressivité  
Maxi : 8 à 12 personnes*

**LIEU :** Classe virtuelle