

## 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, ...

#### 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

### MENER UN ENTRETIEN STRUCTURÉ :

- Présentation d'une grille d'entretien en double relation (Fiche guide d'entretien)
- Aborder la sphère personnelle du dirigeant pour respecter les contraintes réglementaires et évaluer les garanties personnelles en cours
- Mettre à jour les informations microéconomiques sur l'entreprise (produits, clients, fournisseurs, matériels...)
- Echanger avec le dirigeant sur les éléments financiers et leurs donner une réalité actuelle et concrète
- Conclure l'entretien par une reformulation des éléments importants identifiés
- Prendre congé de manière positive et rassurante

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

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Interactivité forte axé sur la mise en pratique des apprenants.

## PUBLICS

- Conseiller clientèle professionnelle
- Directeur d'Agence
- Toute personne en lien avec le Marché des professionnels

## 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)*



NEUVIALLE  
Alexandre

**DURÉE :** 2h00

### MOYENS TECHNIQUES :

Ordinateur, internet, téléphone

**PRIX :** 600 € / CV

*Possibilité de dégressivité  
Maxi : 8 à 12 personnes*

**LIEU :** Classe virtuelle