

-Approche et relationnel :

Bonne approche et qualités relationnelles qui ont permis d'instaurer rapidement une relation de confiance

-Déroulement pédagogique :

Apport de connaissances complet, présenté de façon synthétique, alliant théorie, exemples précis et exercices pratiques, utilisable pendant la formation et après comme outil de référence

Choix très judicieux des exercices et jeux de rôles car ils sont adaptés à mes pratiques professionnelles et peuvent servir d'exemples directs

Rythme pertinent car il a alterné des séquences théoriques et pratiques avec des mises en situations concrètes : prise de rdv, réponses aux objections, déroulement entretien téléphonique.

Les régulations par M.RENARD, se sont faites de suite et ont permis de retravailler mes points faibles.

Les outils utilisés intéressants car ils s'adaptent à chaque situation et à chaque type d'interlocuteur contacté. L'enregistrement de chaque entretien a optimisé les retours et régulations.

-Apports de la formation :

Méthodes très facilement utilisables et mises en pratique qui m'ont permis d'optimiser ma prise de rdv en multipliant le nombre de rdv

Prise de confiance en moi qui me permet d'avoir un discours plus clair et direct envers les clients

Formateur expérimenté, consciencieux dans son approche pédagogique, méthodique, qui a un réel souci de faire progresser ses stagiaires.
En capacité de s'adapter rapidement et d'être réactif.

Caroline ESSAYAN
Développeuse de l'Alternance
INHNI - CFA Propreté Rhône Alpes

Tél : 04 72 78 34 64 ou 06 23 10 37 99

Fax : 04 72 78 34 57

Email : c.essayan@inhni.com