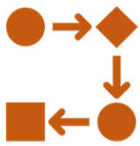


Préparation de l'entretien



Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)



Le processus



Savoir-être

Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Les bons réflexes

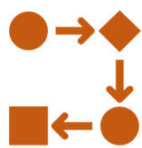
Les mauvais réflexes



Accueil du client



Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)



Le processus



Savoir-être

Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Les bons réflexes

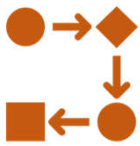
Les mauvais réflexes



Compréhension des besoins du client



Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)



Le processus



Savoir-être

Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Les bons réflexes

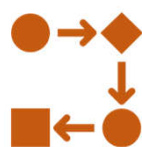
Les mauvais réflexes



Discussion d'information



Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)



Le processus



Savoir-être

Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Les bons réflexes

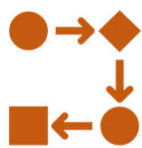


Les mauvais réflexes

Discussion de conseils



Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)



Le processus



Savoir-être

Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Les bons réflexes

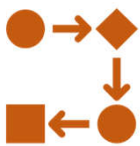


Les mauvais réflexes

Argumentaires commerciaux



Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)



Le processus



Savoir-être

Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Les bons réflexes

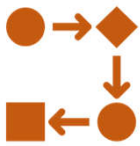


Les mauvais réflexes

Réclamation



Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)



Le processus



Savoir-être

Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Les bons réflexes

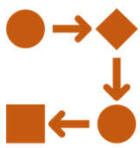
Les mauvais réflexes



Prise de congé



Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)



Le processus



Savoir-être

Outils et techniques de l'employé-e de commerce



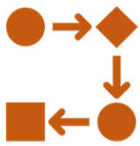
Les bons réflexes

Les mauvais réflexes





Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)



Le processus



Savoir-être

Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Les bons réflexes



Les mauvais réflexes