



# GESTION CONFLICTUELLE EN EXPERTISE

## Objectifs

L'expert automobile doit connaître et maîtriser le principe de l'examen contradictoire, clé de voute de son métier. Dans le respect des bonnes règles de communication, il doit préparer son argumentaire, et assurer le bon déroulé du contradictoire, tout en respectant et faisant respecter les engagements pris.

## Programme – Contenu - Modalités d'évaluations

1. Présentation de la formation
2. Les points clés du rôle de l'expert
3. Les règles de base de la communication : rappel des notions et renforcement
4. Les étapes clés de l'examen contradictoire
5. Construction d'un processus d'examen contradictoire
6. Les règles de base de la négociation : rappel des notions et renforcement
7. Les particularités de l'EAD
8. La gestion des suppléments
9. Le respect de l'accord pris

Dispositif d'évaluation :

- Evaluation continue sur les mises en situations

## Méthodes pédagogiques

La formation est constituée d'apports théoriques et pratiques.  
Elle donne lieu à des exercices de simulations d'examen contradictoire.

## Public - Prérequis

Expert automobile titulaire ou en formation

## Durée – Dates

7 heures, soit 1 jour.

Nous consulter pour les dates de formation

4 stagiaires minimum – 10 stagiaires maximum