



UP' TEAM HOMME
AUDIT - CONSEIL - FORMATION



Tél : 02 41 39 51 31
contact@upteamhomme.fr
www.upteamhomme.fr



COMMENT APPRÉHENDER LE CONTRADICTOIRE

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

Présentation de la formation

Les points clés du rôle de l'expert

Les règles de base de la communication : rappel des notions et renforcement

Les étapes clés de l'examen contradictoire

Construction d'un processus d'examen contradictoire

Les règles de base de la négociation : rappel des notions et renforcement

Les particularités de l'EAD

La gestion des suppléments

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 filmés.

Public - Prérequis

Expert automobile titulaire ou en formation

Durée – Dates

14 heures, soit 2 jours.

Nous consulter pour les dates de formation

4 stagiaires minimum – 10 stagiaires maximum