|  |  |
| --- | --- |
| Klemmbrett mit einfarbiger Füllung **Mission pratique 4.5** | **Nom de la personne en formation**  … |

**Traitement des objections**

|  |
| --- |
| DCO a: Conseils aux clients et vente d’équipements optiques |
| a1: Accueillir et prendre en charge les clientes et les clients dans le magasin d’optique |
| **Exemple de situation**  La personne en formation mène un entretien de conseil avec un client qui a fait une mauvaise expérience lors de son dernier achat de lunettes. Le client est déstabilisé et pose des questions critiques. La personne en formation crée une atmosphère positive et répond calmement à toutes les questions en tenant compte du destinataire. |
| **Mission pratique**   * Décrivez, à l'aide d'un exemple de client, comment vous répondez aux objections du client. * Décrivez comment vous pouvez créer une atmosphère positive dans une telle situation. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Documentation de la mission pratique**  **…** | | |
| **Réflexion** | | |
| Qu’est-ce qui vous a bien réussi?  **…** | | |
| Où avez-vous rencontré des défis?  **…** | | |
| Que pourriez-vous faire de mieux?  **…** | | |
|  |  | |
| Date/Signature de la  personne en formation | **…** | **…** |
| Date/Signature de la  formatrice/du formateur | **…** | **…** |