PROGRAMME DE FORMATION

Pratiquer l'écoute active en relation clientèle

DURÉE : 2 jours | 14 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : Mixte

Informations

PUBLIC VISÉ

Commerciaux, technico-commerciaux, chargés de clientèle, responsables des ventes et entrepreneurs souhaitant renforcer leur efficacité commerciale.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Maîtriser les techniques de questionnement.

Optimiser son écoute en toute situation commerciale.

Écouter pour renforcer sa force de persuasion.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.

Modalités pédagogiques

MODALITÉS

Formation dispensée en présentiel ou à distance, sur demande, par un formateur expert dans ce domaine.

Pédagogie active et participative : apports théoriques, échanges, cas pratiques, quiz et mises en situation.

Ressources pédagogiques : paperboard, vidéoprojecteur ou écran TV, contenus multimédias et vidéos.

Programme, supports et fiches pratiques remis aux stagiaires. Supports pédagogiques utilisés : vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Moyens pédagogiques

Formateur expert en relation client et techniques commerciales, expérimenté en formation pour adultes.

En présentiel : salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard, adaptée aux travaux en sous-groupes et aux mises en situation.

À distance : classe virtuelle (Teams ou Zoom) avec partage d'écran et outils collaboratifs (tableau blanc, sondages).

Assistance pédagogique et technique joignable par mail (assistance@modula-formation.com) ou par téléphone (05 56 44 58 68), avec un délai de réponse sous 48 h, du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

Supports pédagogiques

Support de cours numérique remis à chaque stagiaire en fin de formation.

Études de cas, jeux de rôle et mises en situation tirés de situations professionnelles.

Fiches outils et fiches mémo récapitulatives.

Accès aux ressources complémentaires après la formation.

Plateforme Modula

Tout au long de sa formation, chaque stagiaire dispose d'un accès personnel à la plateforme Modula : suivi de son inscription, consultation du calendrier et du lieu de formation, réalisation du test de positionnement, des évaluations et du questionnaire de satisfaction, et téléchargement de ses attestations et certificats de formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation

Contenu pédagogique

01 - Introduction et tour de table

- Présentation des étapes et thématiques abordées : sommaire du module/parcours de formation.
- Validation des objectifs avec chaque apprenant.
- Tour de table guidé : échanges et positionnement des acquis et des besoins de chacun.

02 - Ecouter ses clients et s'approprier les techniques de questionnement

- Repérer ses propres freins à l'écoute : découvrir la posture de l'écoute éclairée, de commercial à consultant.
- Identifier toutes les informations à recueillir sur son client.
- Saisir toutes les occasions de mieux connaître son client.
- Autodiagnostic de son niveau d'écoute.
- Se préparer à questionner : questionner pour élargir du besoin aux enjeux.

03 - S'approprier les techniques de questionnement : mise en pratique

- Questionner pour découvrir des besoins non exprimés : la méthode PSAI.
- Mise en situation.
- Entraînement aux techniques de questionnement.
- Sketch de la persuasion.

04 - La posture d'écoute éclairée : la méthode RARE

- Les différents niveaux d'écoute : utiliser tous les leviers du verbal et du non-verbal, questions, reformulation, silence.
- Écouter ses émotions et celles du client, les utiliser en situation.
- Mieux argumenter grâce à son écoute.
- Entraînement à la reformulation.

05 - Pratiquer l'écoute éclairée dans toutes les situations commerciales

- Dépasser ses propres freins à l'écoute : oser, s'adapter à un client méfiant, passif ou pressé.
- Adapter son écoute aux différentes situations commerciales, entretien de fidélisation.
- Client demandeur.
- Entretien de prospection.
- Écouter pour mieux traiter les objections : entraînement sur les cas des participants.

06 - Valider les acquis et clôturer la formation

- Bilan et évaluation finale de la formation.
- Enquête de satisfaction à chaud.

Modalités d'évaluation

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation