

PROGRAMME DE FORMATION

Pratiquer l'écoute active en relation clientèle

DURÉE : 2 jours | 14 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : Mixte

Informations

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les techniques de questionnement.
 - Piloter optimiser son écoute en toute situation commerciale.
 - Structurer 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, MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

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

Pédagogie inversée : les apprenants sont invités à se familiariser avec les concepts de base et à participer activement.

Apprentissage actif par mises en situation, par exemple : cas simulés, quiz, partages d'expérience, projet et corrections croisées.

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

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur

Formation qualifiante : attestation de fin de formation (appelée « certificat de réalisation »)

Contenu pédagogique

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.

Ecouter ses clients et s'appropriier 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.

S'appropriier 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.

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.

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.

Valider les acquis et clôturer la formation

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

Modalités d'évaluations

- 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.
- Évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.
- Auto-positionnement avant et après la formation.