

**OBJECTIFS & COMPÉTENCES
PROFESSIONNELLES VISÉES**

- Maîtriser les techniques de questionnement.
- Optimiser son écoute en toute situation.
- Écouter pour augmenter sa force de persuasion.

CV_ECR

2 jours - 14 heures

INTER ou INTRA SUR-MESURE

700 € en inter*

*pour les tarifs INTRA et demandeurs d'emploi : merci de nous consulter.

Prérequis et accessibilité

Aucun prérequis.

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.

Moyens pédagogiques et encadrement

Formation dispensée en présentiel ou à distance (sur demande) par un formateur expert en relation client : apports théoriques, exercices de mise en situation professionnelle.



LIEU DE FORMATION

à Modula Formation
(Bordeaux / Bayonne / Limoges / La
Rochelle) et/ou à distance



DÉLAIS D'ACCÈS

Variable en fonction de votre statut, du
financeur et de notre planning inter



SUITE DE PARCOURS

Suggestion : Formations
commerciales - vente



Modalités d'évaluation :

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

A 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 »)

www.modula-formation.com

Contactez-nous !

05 56 44 58 68

contact@modula-formation.com

7, avenue
Raymond Manaud
33520 BRUGES

ÉCOUTER SES CLIENTS

- 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.

S'APPROPRIER LES TECHNIQUES DE QUESTIONNEMENT

- Se préparer à questionner.
- Questionner pour élargir du besoin aux enjeux.
- 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'ECOUTE ECLAIREE : LA METHODE 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.
- Mise en situation
- Entraînement à la reformulation.

PRATIQUER L'ECOUTE ECLAIREE 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.
- Mise en situation
- Entraînement sur les cas des participants.

EVALUATION

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire intégrant des mises en situation.

