

MIEUX DECOUVRIR SON CLIENT POUR VENDRE

Dates : entrées et sorties permanentes (Session garantie à partir d'1 stagiaire)

2 jours (14 heures)

Lieu : Bordeaux

OBJECTIFS

S'approprier une technique d'approche pour susciter l'écoute
Donner une attention renforcée pour apporter des réponses adaptées.

Public

Toute personne souhaitant améliorer son écoute pour mieux convaincre.

Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Prix inter : 780,00 € HT 936 € TTC
A distance : 780,00 € HT (936.00€ TTC)

Prix intra : nous consulter
Financement : nous consulter

PROGRAMME

Écouter

Repérer ses propres freins à l'écoute.
Découvrir la posture de l'écoute éclairée :
Identifier toutes les informations à recueillir sur son interlocuteur.
Saisir toutes les occasions de mieux connaître son interlocuteur.

S'approprier les techniques de questionnement

Se préparer à questionner.
Questionner pour élargir du besoin aux enjeux : le questionnement élargi. Questionner pour découvrir des besoins non exprimés.
Entraînement aux techniques de questionnement.
La posture d'écoute

Expérimenter les différents niveaux d'écoute.

Utiliser tous les leviers du verbal et du non-verbal : questions, reformulation, silence.
Écouter ses émotions et celles de son client et les utiliser en situation.
Pratiquer l'écoute dans toutes les situations commerciales
Dépasser ses propres freins à l'écoute : oser.

S'adapter à tous les types d'interlocuteurs : client méfiant, passif, pressé.

Adapter son écoute aux différentes situations

MODALITES DE LA FORMATION

MODALITES D'ENTREE EN FORMATION

- ✓ RDV préalable pour définir les besoins, le planning et les modalités de formation
- ✓ Délai d'accès : 15 jours en moyenne avant le début de formation; inscription au plus tôt 6 mois avant le démarrage au plus tard 3 jours avant le début d'une formation confirmée.

MODALITES D'ACCUEIL ET MOYENS TECHNIQUES

- ✓ Formation en présentiel (consulter le livret d'accueil)
 - ✓ Formation à distance (consulter)
 - ✓ = # O
- participation et la citoyenneté des personnes handicapées / Articles D. 5211-1 et suivants du code du travail), Yosadi peut proposer des aménagements (technique, organisationnel et/ou pédagogique) pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicap (Référente : Ingrid Wolff Email : ingrid.wolff@yosadi.com)

MODALITES PEDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un(e) formateur (trice) expert de la thématique et une équipe pédagogique en support pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs : études de cas, cas pratiques, mises en situation

Ressources pédagogiques :

Un support de formation est remis en fin de formation au stagiaire

MODALITES D'EVALUATION

Évaluation des connaissances : quiz

Validation des acquis : corrigés des études de cas et cas pratiques, debriefing individuel des mises en situation

Vérification du transfert opérationnel des acquis –questionnaire à J+3 mois