



Formation à : l'écoute active.

Public accueilli :

- Managers techniques, Chefs de projets.
- Personne en situation d'handicap : Consulter directement le **CEF**.

Prérequis de connaissance :

- Non **X**

Durée :

- 1 jour.

Horaires :

- 09h00-12h00.
- 13h00-17h00.

Rythme :

- Continu

Organisation pédagogique :

- Présentiel intra entreprise.
- Présentiel inter entreprise.
- QCM de fin pour évaluation de l'acquisition des objectifs (selon F11).

Lieu :

- En centre.
- Sur site client.

Tarif :

- 200€ HT par stagiaire pour groupe 5 à 8 personnes.

Dates éventuelles : à planifier.

Les contacts "techniques" entre clients et chef de projets peuvent être mieux mis à profit pour bien cerner les besoins du client. Transformer les contacts techniques en opportunités commerciales et développement.

Objectifs :

- Découvrir comment faire parler les clients.
- Identifier des besoins clients non exprimés.
- Savoir tester des propositions.
- Améliorer l'écoute client.

Contenu :

- **Préparation à l'entretien.**
- Dossier, Personne, recours.
- Atelier pratique : Echanges de bonnes pratiques.
- **Principes de l'écoute active.**
- Attitudes - Prise de notes – Questionnement – Reformulation – Exploration - Proposition.
- Atelier pratique : Mise en situation et feedback des participants.
- Jeux de rôles croisés ; les stagiaires jouent tour à tour leur propre rôle et celui du client pour mieux comprendre les réactions du client.
- Rester en prise avec la réalité : l'animateur fait appel aux expériences diverses des stagiaires pour poser la problématique et pour donner des exemples de réalisation.
- Participation importante : peu de transmission de connaissances, le groupe aidé par l'animateur trouve les points importants. Cela dope l'appropriation et la mémorisation.

Modalités pédagogiques :

- X Diaporama(s) :
- X Support de cours :
- X QCM de fin pour évaluation de l'acquisition des objectifs : < 8 : non acquis ; = à 8 et < à 14 : en-cours d'acquisition ; > 14 acquis.

Les + :

- Animation par un professionnel de la vente.
- Des réponses en grande partie validées.
- Classement de référence du module.

1	2	3	4	5	6	7	8	9