

### « L'écoute client ? Indiscutable ... mais difficile ... »

#### Résultats attendus:

- ✓ Identifier les conditions nécessaires à une bonne écoute de ses clients.
- ✓ Améliorer ses capacités d'écoute par une meilleure connaissance de son mode opératoire spécifique.
- ✓ S'entraîner à écouter l'Autre pour comprendre ce qu'il déclare.

#### Pré-requis:

Pratiquer des entretiens commerciaux.

#### Programme:

- Un exercice d'écoute active simple : pour quel résultat ? Quelles conclusions ?
- La construction des perceptions lors d'un entretien commercial : mise en situation collective. Débriefing.
- Une méthode de préparation spécifique : mise en application par un training par groupe de 3 puis débriefing.
- Des appuis pour améliorer mes capacités d'écoute ; apports psychologiques, comportementaux, autodiagnostic.
- Training Commercial sur l'écoute active et l'observation / NON Verbal : comment confronter efficacement les deux dimensions ?
- Débriefing collectif avec mise en évidence des points d'amélioration réalistes.

#### Modalités:

- Démarche inductive, à travers de nombreux exercices de training, donnant lieu à un processus d'amélioration continue de ses pratiques, durant la journée.
- Apports comportementaux et psychologiques relatifs à l'écoute active et aux conditions de concentration humaines.

#### Intervenants:

- Spécialiste de l'écoute active, forte expérience en Développement commercial.

**Durée:** Une journée dans nos locaux situés au 1 rue de l'Informatique à Saint Etienne.

**Dates:** Nous vous invitons à consulter les dates des prochaines sessions de formation sur le site [www.synergie-actions.com](http://www.synergie-actions.com) ou de nous contacter par email à l'adresse suivante [contact@synergie-actions.com](mailto:contact@synergie-actions.com).

**Tarif:** 390 € Net de TVA par participant.