

« 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.

Prérequis :

Aucun.

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.

Modalités complémentaires :

Nous adaptons nos modalités d'intervention en fonction de vos contraintes et de vos besoins. Ainsi, nous pouvons privilégier :

- **L'intra entreprise** : notre formation s'adresse à des groupes de 3 à 15 personnes, toutes issues de la même entreprise
- **L'inter-entreprises** : notre formation s'adresse à des groupes de 3 à 15 personnes toutes issues d'entreprise différentes, mais réunies autour d'un même thème
- **La formation individualisée en présence et / ou à distance** : notre formation ne concerne qu'une seule personne elle est dispensée en plusieurs séances de quelques heures

Intervenants :

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

Contacts :

- Jean-Louis LEVY ou Aurélie MARAS
- Le Polytech – 1 rue de l'informatique – 42100 SAINT ETIENNE
Tél. : 04 77 93 11 27 - Fax : 04 77 93 11 84
E-Mail : contact@synergie-actions.com

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

Méthodes utilisées : Présentiel ou Distanciel.

Modalités d'évaluation : Evaluation des acquis en début, en cours et en fin de formation (quizz, étude de cas, mise en situation, travaux de groupe, etc.).

Prochaines dates : Nous vous invitons à nous contacter par e-mail à l'adresse suivante : contact@synergie-actions.com.

Date limite d'inscription : 10 jours avant la date de démarrage de la formation.

Nombre de participants : maximum 15 stagiaires.

Tarifs : 390 € par jour net de TVA par participant en tarif inter entreprise. Ou en moyenne 1200 € par jour net de TVA en intra entreprise.

Accessibilité : l'ensemble de nos formations peut être accessible à tout public. N'hésitez pas à nous contacter/informer pour toute particularité pour que nous puissions répondre au mieux à vos besoins.



Programme actualisé en février
2025