



Les clés de l'écoute active

Durée de la formation :
3 jours (21h)

 **Horaires de formation**
08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00

 **Pré-requis**
Aucun

 **Public visé**
Ingénieurs commerciaux et technico-commerciaux, vendeurs, délégués commerciaux. Ingénieurs et cadres techniciens qui participent à des actions de vente. Managers commerciaux, animateurs commerciaux, responsables en charge de l'animation d'une équipe de vendeurs itinérants ou sédentaires

 **Objectifs et compétences visées**
Permettre à chaque participant de faire de cette science de l'écoute un atout décisif face à ses concurrents. Prendre conscience de la nécessité de renforcer son écoute du client en toutes circonstances. Acquérir les comportements et les méthodes qui favorisent une écoute authentique et utile à la conclusion de la vente. Roder ses nouveaux réflexes d'écoute

 **Organisation**
Formation animée en présentiel. Groupe de 3 à 8 personnes. Emargement signée par ½ journée par les stagiaires et le formateur. A l'issue du stage les apprenants renseignent un questionnaire d'évaluation à chaud qui est ensuite analysé par nos équipes.

 **Le formateur**
La prestation est animée par un consultant formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par Atout Majeur.

 **Moyens techniques et pédagogiques**
Alternance entre théorie et pratique. Mise à disposition d'une salle équipée. Support de cours.

 **Validation des acquis et attestation**
Les exercices réalisés permettent de mesurer le degré de compréhension et d'acquisition des compétences visées. Une attestation de formation comportant les résultats de l'évaluation des acquis est délivrée en fin de formation.

Module 1 : Lever les freins à l'écoute

Faux dialogues, non-dits, oppositions... les symptômes du déficit d'écoute
Ce qui nous empêche d'écouter les pièges classiques en situation de vente
Comment développer un état d'esprit et des comportements propices à une écoute efficace

Module 2 : Écoute et stratégie de vente : ce qu'il faut savoir écouter

Diagnostic du besoin réel : aller au-delà de la demande apparente
Environnement du client, enjeux, groupe de décision, jeux d'influence : le contexte de la vente
Critères de choix et motivations profondes, objectifs et contraintes du client : pourquoi le client achète
Solutions alternatives, concurrence, niveau de maturité du projet d'achat : l'état des lieux
Le sens caché des réticences, positions de principe, blocages...

Module 3 : Les techniques de l'écoute active

Les techniques des professionnels de l'écoute : journalistes, psychologues, négociateurs
Savoir poser les bonnes questions : principes et applications pratiques
Comment inciter le client à en dire plus ?
Comment manier l'art du silence ?
Exploiter les différentes techniques de formulation
Gérer sa prise de notes
La mémoire, témoin de l'écoute

Module 4 : Entendre ce que le client ne dit pas : les secrets du langage non verbal

Les modes de communication du client : mots, intonations, gestuelle
L'intonation, révélatrice des émotions : l'échelle des tons
Décoder le comportement général, postures, mouvements, mimiques et expressions. Macro et micro comportements
Le regard « un livre ouvert » : comment l'interpréter ? Utiliser sa propre gestuelle pour favoriser son écoute : recommandations et conseils pratiques

Pour vous inscrire

04.78.14.19.19

contact@atoutmajeur-ra.com / www.atoutmajeurlyon.com

(Mise à jour : 04-2023)