

Les clés de l'écoute active

Durée de la formation :

3 jours (21h)

Horaires de formation :

08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00

Pré-requis :

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 :

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

Cours suivant :

-

Pour vous inscrire

Tel : 04 78 14 19 19

Email : amra.info@atoutmajeur-ra.com

Renseignement et planning des formations :

www.atoutmajeur.com

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