

Public

- Professionnels en contact direct avec les clients

Prérequis

- Aucun

Modalités d'admission

- Sur dossier

Durée

- 14 h 00

Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel
- En langue française
- Méthodes d'animation actives et interactives alternant des apports théoriques, des activités, des échanges autour de cas pratiques et des mises en situation

Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

Documents remis

- Attestation de formation

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation

Nous contacter

www.aftral.com

0809 908 908



Ecouter et comprendre son client

Objectifs généraux

- ◆ Développer sa capacité d'écoute
- ◆ Optimiser ses attitudes et ses capacités relationnelles
- ◆ Mettre en oeuvre les techniques de communication du commercial

Les plus de la formation

- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Une formation active et interactive avec des mises en situation pratiques

Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation finale : mise en situation

Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Niveau : Sans niveau spécifique
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Code RNCP/RS : Sans objet
- ◆ Certificateur : Sans objet
- ◆ Code Certif Info : Sans objet



Agrément

- ◆ Sans objet

PROGRAMME

N° SEQUENCE		DUREE
0	Identifier les objectifs et étapes de la formation	/
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels ▪ Présentation de la formation ▪ Modalités pratiques ▪ Tour de table ▪ Test de positionnement 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	Développer sa capacité d'écoute	7 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les objectifs de l'écoute : <ul style="list-style-type: none"> - Identifier toutes les informations à recueillir - Recenser les attentes et identifier un profil psychologique - Maîtriser l'empathie et pratiquer l'écoute active 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	Optimiser ses attitudes et ses capacités relationnelles	3 h 30
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionner pour mieux connaître : <ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser le questionnement - Identifier les besoins non-exprimés - Reformuler ses attentes - Creuser la discussion 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	Mettre en oeuvre les techniques de communication du commercial	3 h 30
<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'adapter aux situations : <ul style="list-style-type: none"> - Les obstacles à l'écoute - Aider l'interlocuteur à exprimer ses besoins - Développer une écoute attentive aux spécificités des clients 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE		DUREE
4	Bilan et synthèse de la formation	/
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilan de la formation ▪ Synthèse du stage ▪ Evaluation de satisfaction de la formation 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia