FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Améliorer votre qualité d'écoute pour vendre mieux

Le 20/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Découvrir les règles essentielles de l'écoute active dans la relation commerciale

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1

Matin

L'écoute active : la clé de la relation client

- Passer d'une simple écoute à une écoute active avec ses clients
- Définition de l'écoute active, analyse des principaux pièges liés à l'écoute et présentation de pratiques efficaces pour écouter activement et gérer le silence
- Mieux connaître son client grâce à l'écoute active
- Présentation de trois particularités du client qui permettent de mieux le connaître

Après-midi

Découvrir les attentes de son client grâce aux techniques d'écoute active

- Rappel de la définition de l'écoute active et de son importance en phase de découverte des attentes du client
- Le questionnement en entonnoir dans la phase de découverte des attentes du client
- La reformulation au service de la découverte des attentes
- Présentation des différents types de reformulation et recommandations pour les utiliser efficacement en phase de découverte des attentes du client

JOUR 2

Matin

Les techniques d'écoute active face aux objections de mon client

- Que signifie « écouter activement une objection » ?
- Présentation de deux étapes clés pour écouter activement une objection : la réception et la vérification de l'objection
- Application des techniques d'écoute active aux différents types d'objections
- Présentation des principales méthodes d'écoute active pour bien répondre à des objections réelles et tactiques

Après-midi

Les techniques d'écoute active en situation difficile

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Écouter pour parvenir à une solution finale
- Quelques conseils pour résoudre le conflit ou traiter la réclamation
- Rappel de la définition de l'écoute active et de la différence entre une réclamation et un conflit dans une relation commerciale
- Écouter pour accueillir et comprendre la situation
- L'écoute active lors des trois premières étapes de traitement de réclamation ou de résolution de conflit

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toute personne travaillant dans un service commercial

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.