

Pratiquer l'écoute active en relation clientèle

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

MODULA FORMATION
Emilie CRAVEA
05.56.44.58.68
contact@modula-formation.com

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salaré(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Inscription directe ou par un conseiller
en insertion professionnelle

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Si vous êtes en situation de handicap, merci
de nous contacter afin que nous puissions
vous accompagner et vous orienter au mieux
dans votre demande et vos démarches.

Prérequis pédagogiques :

Aucun prérequis.

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Maîtriser les techniques de questionnement. Optimiser son écoute en toute situation. Écouter pour augmenter sa force de persuasion.

Contenu et modalités d'organisation

Ecouter ses clients • Repérer ses propres freins à l'écoute. • Découvrir la posture de l'écoute éclairée : de commercial à consultant. • Identifier toutes les informations à recueillir sur son client. • Saisir toutes les occasions de mieux connaître son client. • Autodiagnostic de son niveau d'écoute. S'approprier les techniques de questionnement • Se préparer à questionner. • Questionner pour élargir du besoin aux enjeux. • Questionner pour découvrir des besoins non exprimés : la méthode PSAI. • Mise en situation • Entraînement aux techniques de questionnement. Sketch de la persuasion. La posture d'écoute éclairée : la méthode RARE • Les différents niveaux d'écoute. • Utiliser tous les leviers du verbal et du non-verbal : questions, reformulation, silence. • Écouter ses émotions et celles du client, les utiliser en situation. • Mieux argumenter grâce à son écoute. • Mise en situation • Entraînement à la reformulation. Pratiquer l'écoute éclairée dans toutes les situations commerciales • Dépasser ses propres freins à l'écoute : oser. • S'adapter à un client méfiant, passif ou pressé. • Adapter son écoute aux différentes situations commerciales : entretien de fidélisation ; client demandeur ; entretien de prospection. • Écouter pour mieux traiter les objections. • Mise en situation • Entraînement sur les cas des participants.

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Mixte**

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00540685	du 13/01/2025 au 14/01/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION		Non éligible	
00540689	du 06/02/2025 au 07/02/2025	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION		Non éligible	
00540697	du 20/02/2025 au 21/02/2025	Bayonne (64)	MODULA FORMATION		Non éligible	
00540693	du 20/03/2025 au 21/03/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION		Non éligible	

00540686	du 07/04/2025 au 08/04/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540698	du 05/05/2025 au 06/05/2025	Bayonne (64)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540690	du 28/05/2025 au 29/05/2025	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540694	du 16/06/2025 au 17/06/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540687	du 10/07/2025 au 11/07/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540691	du 31/07/2025 au 01/08/2025	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540699	du 04/09/2025 au 05/09/2025	Bayonne (64)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540695	du 22/09/2025 au 23/09/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540688	du 16/10/2025 au 17/10/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540692	du 03/11/2025 au 04/11/2025	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540700	du 27/11/2025 au 28/11/2025	Bayonne (64)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540696	du 15/12/2025 au 16/12/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	