

# Pratiquer l'écoute active en relation clientèle

<b>Financement</b>
Formation professionnelle continue Non conventionnée / sans dispositif
<b>Organisme responsable et contact</b>
MODULA FORMATION Emilie CRAVEA 05.56.44.58.68 contact@modula-formation.com
<b>Accès à la formation</b>
<b>Publics visés :</b>
Demandeur d'emploi Jeune de moins de 26 ans Personne handicapée Salarié(e) Actif(ve) non salarié(e)
<b>Sélection :</b>
Entretien Inscription directe ou par un conseiller en insertion professionnelle
<b>Niveau d'entrée requis :</b>
Sans niveau spécifique
<b>Conditions d'accès :</b>
Si vous e?tes 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.
<b>Prérequis pédagogiques :</b>
Aucun prérequis.
<b>Contrat de professionnalisation possible ?</b>
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. • Auto-diagnostic 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
<b>00540685</b>	du 13/01/2025 au 14/01/2025	Bruges (33)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible		
<b>00540689</b>	du 06/02/2025 au 07/02/2025	La Rochelle (17)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible		
<b>00540697</b>	du 20/02/2025 au 21/02/2025	Bayonne (64)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible		
<b>00540693</b>	du 20/03/2025 au 21/03/2025	Limoges (87)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible		

<b>00540686</b>	du 07/04/2025 au 08/04/2025	Bruges (33)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00540698</b>	du 05/05/2025 au 06/05/2025	Bayonne (64)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00540690</b>	du 28/05/2025 au 29/05/2025	La Rochelle (17)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00540694</b>	du 16/06/2025 au 17/06/2025	Limoges (87)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00540687</b>	du 10/07/2025 au 11/07/2025	Bruges (33)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00540691</b>	du 31/07/2025 au 01/08/2025	La Rochelle (17)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00540699</b>	du 04/09/2025 au 05/09/2025	Bayonne (64)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00540695</b>	du 22/09/2025 au 23/09/2025	Limoges (87)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00540688</b>	du 16/10/2025 au 17/10/2025	Bruges (33)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00540692</b>	du 03/11/2025 au 04/11/2025	La Rochelle (17)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00540700</b>	du 27/11/2025 au 28/11/2025	Bayonne (64)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00540696</b>	du 15/12/2025 au 16/12/2025	Limoges (87)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00658340</b>	du 01/01/2026 au 31/12/2026	La Rochelle (17)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00662126</b>	du 04/02/2026 au 05/02/2026	Bruges (33)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	

<b>00662086</b>	du 18/03/2026 au 19/03/2026	Limoges (87)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00658341</b>	du 01/04/2026 au 02/04/2026	La Rochelle (17)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00658343</b>	du 01/04/2026 au 02/04/2026	La Rochelle (17)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00662128</b>	du 03/06/2026 au 04/06/2026	Bruges (33)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00662209</b>	du 10/06/2026 au 11/06/2026	Limoges (87)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00658344</b>	du 08/07/2026 au 09/07/2026	La Rochelle (17)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00662131</b>	du 19/08/2026 au 20/08/2026	Bruges (33)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00658345</b>	du 25/11/2026 au 26/11/2026	La Rochelle (17)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	
<b>00670711</b>	du 01/01/2026 au 31/12/2026	Bruges (33)	<b>MODULA FORMATION</b>	Non éligible	