

<h2 style="color: red;">L'écoute active au service de la vente</h2>	<p>Durée : 2 jours</p> <p>Prix : 990,00€</p>
<p>Objectifs :</p> <p>Accorder une oreille attentive et bienveillante pour enrichir la relation. Maîtriser les techniques de découverte pour faire émerger un maximum d'information. Décrypter l'information pour identifier les besoins enfouis et les enjeux décisifs. Utiliser son écoute pour augmenter sa force de persuasion</p> <p>Programme:</p> <p>Écouter ses clients Repérer ses propres freins à l'écoute Se placer dans un état d'esprit de découverte Découvrir la posture de l'écoute active Identifier toutes les informations à recueillir sur son client Saisir toutes les occasions de mieux connaître son client</p> <p>Créer un climat propice à un dialogue ouvert Mettre à l'aise son interlocuteur pour l'amener à se livrer en toute confiance Établir un pacte d'écoute, installer la confiance et la maintenir grâce à la synchronisation Préserver l'intégrité du message grâce à la gestion des émotions, la non directivité et une écoute non sélective</p> <p>Structurer son processus de découverte et d'acquisition d'information Le questionnement : trouver le subtil équilibre entre question ouvertes et fermées La reformulation : l'art de répéter autrement sans dénaturer le propos La confrontation et la provocation : faire réagir pour clarifier et amener à la conscience Oser dans ces questions directes et créatives Utiliser tous les leviers du non-verbal Enrichir la qualité d'écoute par le langage du corps, l'intégration du non-verbal Ecouter ses émotions et celles de son client et les utiliser en situation</p> <p>Savoir lire entre les lignes pour décrypter les enjeux cachés Identifier les jeux sémantiques Relever les généralités et les préjugés Passer outre votre désir d'interprétation Apprendre à relever les interprétations et les inférences Déceler les "non-dit"</p> <p>L'écoute active au service du diagnostic commercial et du jeu de négociation Dépasser ses propres freins à l'écoute : oser Réussir à écouter tous les types d'interlocuteurs : client méfiant, client passif, client pressé ... Adapter son écoute aux différentes situations commerciales : entretien de fidélisation, réponse à demande, entretien de prospection, écoute au téléphone Écouter pour mieux traiter les objections Résoudre et prévenir les conflits dans la relation commerciale grâce aux techniques d'écoute Utiliser son écoute pour argumenter plus efficacement</p>	<p>Public concerné :</p> <p>Dirigeant, manager, personnel à vocation commerciale ou en contact avec la clientèle</p> <p>Lieu :</p> <p>À déterminer</p> <p>Pré-requis :</p> <p>Technique d'animation :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Alternance de théorie et de pratique . Accompagnement . Etudes de cas . Exercices . Mises en situation . Retour d'expériences . Jeux de rôles