

OBJECTIFS :

Etablir une relation de communication pour amener son interlocuteur à dévoiler ses besoins, problématiques ou motivations afin de proposer une solution adaptée

- Comprendre et planifier efficacement la phase de découverte pour établir une communication qui révèle les besoins du client.
- Maîtriser les techniques de questionnement, d'écoute active, de prise de notes, et de reformulation pour une interaction optimale.
- Appliquer les compétences de communication dans des cas pratiques pour identifier précisément et analyser les besoins exprimés par les clients.
- Développer une capacité à gérer les interactions avec confiance, en minimisant les erreurs et en maximisant l'efficacité de la communication.

PRÉREQUIS & ACCESSIBILITÉ :

Prérequis :

Aucun

Accessibilité :

- Toute personne travaillant dans le secteur des ventes, du service à la clientèle ou du marketing, avec un besoin de comprendre et d'analyser les besoins des clients.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap, merci de consulter notre référent handicap.

DURÉE : 1 jour / 7 heures

V18.1
màj : 10/18

Méthode pédagogique et encadrement :

Cette formation est animée par un formateur expert dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées selon les critères qualité d'Aptitudes 21.

L'animation est composée d'apports théoriques, de mises en situations professionnelles et d'exercices pratiques.

Moyens pédagogiques :

Ordinateurs, logiciels, tableau blanc, vidéo-projecteur, écran.

En fin de formation, vous aurez un accès à la plateforme pédagogique Aptitudes 21 sur laquelle vous pourrez consulter et télécharger vos supports de formation.

Modalités d'évaluation des objectifs et des résultats :

L'évaluation des objectifs se fait par le formateur, pendant la formation avec les exercices pratiques, les interactions et les mises en situation pratiques.

Le formateur complète un livret d'évaluation selon une grille de compétences précise.

Lieu : 61/69 rue Camille Pelletan
Espace Emeraude
33150 Cenon

Contenu de la formation

Introduction

- Comprendre l'intérêt et les objectifs de la phase découverte
- Construire un plan de découverte

Mise en pratique de la phase découverte

- Savoir faire parler
- Pratiquer l'écoute active
- Maîtriser les techniques de questionnement– Questions ouvertes– Questions fermées– Questions alternatives– Questions subjectives
- Prendre des notes
- Pratiquer la reformulation
- Savoir relancer le dialogue
- Savoir rester silencieux
- Identifier et analyser les besoins exprimés
- Les erreurs à éviter

Entraînement intensif

- Cas pratiques

