



BY ABILWAYS

FORMATIONS COURTES

INITIATION

Ref. : 6200263

Durée :  
1 jour - 7 heures

Tarif :  
Salarié - Entreprise : 790 € HT  
Particulier : 630 € TTC

# ADOPTER L'ÉCOUTE ACTIVE

Capter les besoins profonds du client.

## OBJECTIFS

Être capable d'identifier les besoins réels des clients.  
Apprendre à utiliser les postures et outils proposés.

## POUR QUI ?

Toute personne déjà sensibilisée à la vente qui souhaite se concentrer sur l'identification des besoins réels de ses clients.

## PRÉREQUIS

### Compétences acquises:

A l'issue de la formation, vous serez capable d'identifier les besoins réels de vos clients.

## COMPÉTENCES ACQUISES

A l'issue de la formation, vous serez capable d'identifier les besoins réels de vos clients.

## PROGRAMME

Adopter l'écoute active

- Les six typologies de clients (SONCAS).
- Les trois postures de l'écoute active.
- Les trois types d'écoute.
- Les trois outils de l'écoute active.
- Une pédagogie interactive au moyen de :
  - Cas concrets.
  - Expérimentations.
  - Définition d'un plan d'action.