Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

Pratiquer l'écoute active avec ses clients

Vous avez un rôle de conseil, vous êtes amené à faire des préconisations pour faciliter la prise de décision de vos interlocuteurs. Cette formation à l'écoute active vous permettra d'adopter les bonnes postures et d'accompagner de manière éclairée vos clients.

OBJECTIFS

- Identifier ses attitudes en situation d'entretien
- Repérer ce qui facilite ou freine l'écoute
- Faire vivre la dynamique de l'entretien : depuis l'analyse de la demande à la formulation de préconisations

PROGRAMME

Repérer les difficultés habituelles et conditions de l'écoute

- La notion de cadre de référence
- Percevoir la situation dans son ensemble
- La notion d'objectivité et de subjectivité

Les attitudes en entretien

- Autodiagnostic de ses attitudes
- Les réactions induites chez le client
- Détecter dans ses pratiques ce qui freine et ce qui facilite :
  - > les interprétations personnelles
  - > les distorsions
  - > les inférences

Approfondir ses techniques d'écoute en situation

- La reformulation : les différents types de reformulation (reflet, clarification...)
- Quel type de question pour quel objectif ?

Différencier problème, besoin, préoccupations et attentes chez son client

- La différence entre besoins et attentes
- Faire émerger les besoins chez son client
- Recueillir les informations utiles à la reformulation de la demande

Conduire la dynamique de l'entretien

- Méthodologie de l'entretien de conseil et de diagnostic
- Conduire les phases d'investigation et de diagnostic
- Conduire la phase d'analyse
- Faire des préconisations

Faire le point : plan d'action

2 jours

prix par participant
1 460 €HT
code formation : RC05

option restauration
18 € par jour

PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Formation centrée sur l'expérience des participants
- Entrainement et mises en situation

POUR QUI ?

- Consultants internes
- Conseillers
- Chefs de projets
- Toute personne qui souhaite convaincre ses clients internes ou externes par une meilleure écoute

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

SESSIONS

Paris

- 29-30 avr. 2024
- 15-16 mai 2024
- 12-13 juin 2024
- 11-12 sept. 2024
- 15-16 oct. 2024
- 21-22 nov. 2024
- 3-4 déc. 2024

© 2024. Tanit Formation

L'expertise multi-domaines pour conjuguer performance et évolution professionnelle

Tanit Formation
excellence only*

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

BULLETIN D'INSCRIPTION

STAGE / FORMATION

Intitulé
Code
Date Lieu
Prix HT + TVA (taux en vigueur de 20%) Prix TTC
Nombre de repas Prix total des repas

ENTREPRISE

Raison sociale
N° SIRET N° TVA Effectif
Adresse

Tél. Fax.

Responsable Formation

M. ☐ Mme ☐
Nom Prénom
Fonction Tél.(ld)
Email

PARTICIPANTS

M. ☐ Mme ☐
Nom Prénom
Fonction Tél.(ld)
Email

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaitre sur votre facture ?
Oui ☐ Non ☐
Si oui, numéro

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?
Oui ☐ Non ☐
Numéro de prise en Charge
Adresse de votre OPCA

RÉGLEMENT

☐ Ci-joint un chèque de € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

☐ Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : **CMCIFRPP**

Nom
Prénom
Date
Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.

© 2024. Tanit Formation