



# UN CLIENT PEUT EN CACHER UN AUTRE

**Référence : COVE04**

**Objectifs :**

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Poser les bonnes questions à son client
- Pratiquer et maîtriser l'écoute active.
- Connaître les besoins de son client / Identifier ses motivations

**Public :**

Salarié de l'entreprise occupant le poste de :

- Vendeur
- Employé commercial

**Près-requis :**

- Accessible à tout salarié correspondant au public ci-dessus

**Durée :**

- 1 jour soit 7 heures

**Formations associées :**

- Comment devenir un vendeur centré sur le client
- La communication au service de la vente
- L'argumentaire qui fait vendre
- La négociation au service de la relation commerciale

**Programme :**

**1 – POURQUOI ECOUTER SON CLIENT**

- Identifier les motivations du client : typologie S.O.N.C.A.S
- Indispensable pour la suite de l'entretien de vente

**2 - COMPORTEMENT A ADOPTER**

- Pratiquer l'écoute active
- La technique du silence

**3 - LES PROBLEMES LIES A LA COMMUNICATION**

- Les problèmes liés à l'écoute
- Les problèmes liés au visuel

**4 - L'ART DE POSER LES QUESTIONS**

- Les différents types de questions
- Avantages / inconvénients
- Les erreurs à éviter
- La reformulation
- Quand s'arrête la phase de découverte ?

Moyens et méthodes pédagogiques :

*Cette action de formation s'appuiera sur une méthode participative, associant des exercices pratiques et des apports théoriques. Un livret sera remis à la fin de la formation à chaque participant reprenant tous les thèmes abordés.*

Descriptions du dispositif permettant de suivre les résultats :

*L'évaluation de la qualité de formation se fera tout au long de la formation par des exercices de mise en pratique liés directement aux différents thèmes abordés durant la formation ainsi qu'à la fin de la formation au travers de deux questionnaires (Stagiaires et Formateur) renseignés à l'issue de la formation par les participants.*

*L'évaluation des acquis de la formation sera réalisée aux travers d'exercices et de mises en situation tout au long de la formation et à la fin de celle-ci.*