



AAB030E

5h dont 30 mn d'encadrement 350,00 €<sup>HT</sup>

## Objectifs

Découvrir les règles essentielles de l'écoute active dans la relation commerciale

### Profil Stagiaire(s)

Vendeur BtoB, vendeur BtoC, négociateur commercial

### Profil animateur(s)

Spécialiste confirmé de la vente.

### Concepteur des modules

Spécialiste de la modalité de formation à distance.

## Contactez-nous

Conseiller formation  
09 88 66 10 00  
inscriptions@demos.fr



## MODULES

### L'écoute active, clé de la relation client

Face au client, l'écoute du vendeur est trop souvent sélective : il ne retient que les informations qui lui paraissent intéressantes. Il se concentre sur sa prochaine question, sur ce qu'il va dire mais pas assez sur la réponse du client.

### Découvrir les attentes de mon client grâce aux techniques d'écoute active

L'excellence commerciale passe par le changement de paradigme dont le commercial doit faire preuve : passer de la vente d'un produit ou d'un service précis qui correspond à son objectif commercial à la vente du produit ou du service qui correspond précisément aux attentes du client.

### Les techniques d'écoute active face aux objections de mon client

Une objection ne représente pas en soi une situation de blocage. Mais, si elle n'est pas résolue efficacement, elle peut y mener. Il est donc primordial pour le commercial de l'écouter activement, de façon à comprendre les raisons pour lesquelles elle est émise et trouver ainsi la réponse adéquate.

### Les techniques d'écoute active en situation difficile : réclamation/conflit

Dans sa relation client, le commercial peut vivre des situations délicates : le client lui adresse une réclamation ou même entre en conflit avec lui. L'écoute dite « active » permet d'accueillir ces situations dans les meilleures conditions pour pouvoir ensuite les régler efficacement.

### Commerciaux : résoudre une situation de conflit en cinq étapes

Un conflit mal géré opposant un client à un commercial peut avoir comme conséquence pour l'entreprise la perte du client. Adopter une démarche méthodique et claire de résolution avec son client peut permettre de gérer la relation conflictuelle



AAB030E

5h dont 30 mn d'encadrement 350,00 €<sup>HT</sup>

## Structure

Dès validation de son inscription par DEMOS, l'apprenant reçoit par mail une confirmation d'accès sur le « HUB de formation à distance DEMOS ». Cet accès est personnel et sécurisé par un mot de passe.

Durant la validité de son programme, l'apprenant se forme en réalisant, 100% à distance et à son rythme, ses modules eLearning.

A tout moment, il peut solliciter le service d'Assistance Demos pour toute question d'ordre technique ou fonctionnel (prise en main de la solution).

L'apprenant est encadré par le service support Demos qui le suit régulièrement aux étapes clés de sa formation : relance si non connexion, félicitations, suivi individuel de la progression, clôture. Ce service d'encadrement est assuré par mail (messagerie intégrée au HUB).

A l'issue de la validité de son programme, l'apprenant reçoit, par mail, un certificat de réalisation conforme à ses réalisations.

A l'issue de son programme, l'apprenant est invité à répondre à un questionnaire de satisfaction.

## Méthode pédagogique

En quelques heures, les clés pour faire évoluer le comportement du vendeur dans la relation avec le client.