

→ L'écoute active

La vente passe par une capacité optimale de communication ce qui implique d'avoir une parfaite compréhension de l'interlocuteur, de son environnement et de ses besoins.



Les thématiques abordées au cours de ce module sont :

- **Eviter les interprétations :** les mots prononcés et les attitudes peuvent avoir des significations différentes. Notre perception est-elle la bonne ?
- **Etre disponible à l'autre.** Rentrer dans le monde de l'autre pour mieux le comprendre permet de le rejoindre. En avons-nous envie ?
- **Aller chercher l'information et la valider.** Il y a des techniques pour questionner, rebondir, reformuler, valider... Lesquelles utiliser et à quel moment ?

Chaque thématique est construite sur la même mécanique, en 4 étapes avec un groupe de 6 à 12 personnes :

1. **Exercice ImproTraining** pour que chaque participant prenne conscience de son fonctionnement personnel.
2. **Modèle théorique** pour structurer l'apprentissage.
3. **Exercice business** pour ancrer la matière à la réalité pratique du participant.
4. **Plan d'action** pour permettre de suivre l'application pratique par la suite.



Nos formations reposent sur le développement de 7 compétences et attitudes.

1. **La confiance en soi** pour être à l'aise dans toutes les situations.
2. **L'écoute active** pour comprendre l'autre.
3. **La communication verbale et non verbale** pour transmettre un message clair.
4. **L'esprit de synthèse** pour savoir ce qui est important.
5. **Le respect** de soi et des autres.
6. **La spontanéité, la créativité et la positivité** pour s'adapter en toutes circonstances dans un esprit positif et constructif.
7. **L'esprit d'équipe** car il permet d'aller plus loin ensemble.