Maîtriser l'écoute active pour développer ses ventes

Développement commercial - 2025

CCI FORMATION
CCI GRENOBLE

En résumé

Développer vos ventes grâce à la puissance de l'écoute active !
Notre formation "Maîtriser l'écoute active pour développer ses ventes" vous offre les clés pour comprendre vos clients en profondeur et répondre précisément à leurs besoins.
Transformez vos échanges en opportunités de vente réussies et bâtissez des relations durables.

Objectifs :

Savoir attacher de l'importance à l'interlocuteur (écoute et visuel).
Être en mesure de capter les attentes / besoins / motivations du client.
Explorer les mots clients pour s'en servir.
Appréhender et intégrer le silence dans la démarche commerciale.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

Participants :

Personne commerciale souhaitant améliorer son écoute pour mieux convaincre.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine du commerce et de la vente.
Tous nos consultants formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

370 €

Net de taxe par personne

T3 ECOUTEVENTE 15-F24

1 jour soit 7 heures

Formation avec mobile learning intégré

Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Mener une négociation commerciale

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

- ven 21 nov 2025

Le contenu

1. Qu'est-ce que l'écoute active ?

Distinguer "entendre" et "écouter" (freins à l'écoute).
Ecouter demande des efforts (posture de l'écoute).
Que dois-je retenir ?
Auto-diagnostic de son niveau d'écoute : auto-évaluation, apports théoriques, exercices d'application et conseils.

2. Savoir questionner - les techniques

Connaitre les différents types de questionnement.
Le questionnement pour découvrir les besoins non exprimés.
Plan de découverte : écoute active - questionnement - reformulation - silence.

3. Ecoute éclairée : les 2 autres leviers

Expérimenter les différents niveaux d'écoute.
Les 2 autres leviers de l'écoute active : savoir parler et le langage non verbal, attitudes physiques.
Ecouter ses émotions et celles du client et les utiliser en situation.
Réussir son Argumentation : préparer quelques questions, établir une structure narrative (la voix, le corps, les gestes....), accrocher et clôturer.

4. Pratiquer l'écoute éclairée dans toutes les situations commerciales

Les 10 règles à retenir pour bien écouter.
Exercices sur l'écoute active.
Réussir à écouter tous les types d'interlocuteurs : client méfiant, passif, pressé.
Les logiques de chacun (Savoir convaincre - les 5 règles).
Négocier : un achat, un rendez-vous, une enquête de satisfaction...
Traiter les objections en pratiquant l'écoute active.

Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.
Méthode active et participative qui privilégie les solutions concrètes.
Mises en situation et jeux de rôle pour tous aux travers d'exercices pratiques, progressifs, analysés en groupe.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.
Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Cette formation est accompagnée d'un module de mobile learning gamifié " ***Découverte client***" accessible en ligne pendant 2 mois.
L'objectif du mobile learning est de compléter la formation en face à face ou à distance via des activités courtes, ludiques et engageantes depuis un smartphone, une tablette ou un pc où vous voulez et quand vous voulez.
L'assimilation des notions est favorisée par un format court, répété et surtout gamifié, sur une période de temps déterminée. Cette gamification est particulièrement efficace pour favoriser l'apprentissage. C'est l'ancrage mémoriel assuré.

Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.