

## 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
- Entraînement 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. 2025
- 15-16 mai 2025
- 12-13 juin 2025
- 11-12 sept. 2025
- 15-16 oct. 2025
- 20-21 nov. 2025
- 3-4 déc. 2025

**STAGE / FORMATION**

**BULLETIN D'INSCRIPTION**

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 apparaître 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 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

*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.*

**RÈGLEMENT**

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)