

# Ecoute et communication client au service de l'efficacité commerciale

## Participants

Les commerciaux, toute personne ayant une mission de vente directe.

**Durée** : 2 jours

**Prix** : 800€ ht / personne hors déjeuners et frais de séjour.

## Objectifs

- Détecter et comprendre le mode de communication du client.
- Savoir adapter son propre comportement en fonction de l'interlocuteur.
- Communiquer de façon efficace en favorisant la relation positive, la confiance.

## Méthodes pédagogiques

- Quiz.
- Réflexion personnelle.
- Apports de connaissances.
- Jeux de rôles.
- Exercices individuels et en groupe.
- Vidéo.
- Elaboration d'un plan d'actions personnel par chaque participant.

## Contenu de la formation

### Se connaître pour mieux communiquer

- Les conducteurs.
- Les croyances et ses valeurs.
- Les filtres.
- Les positions de vie.

### Comprendre le comportement de vos clients

- Les motivations professionnelles.
- Les motivations dans la vie.
- Les différents types d'interlocuteurs.
- Leur mode de communication et de comportement.

### Les outils pour bien communiquer

- L'écoute active.
- L'observation et le calibrage.
- La synchronisation.
- Le recadrage.

### La communication indirecte et d'influence

- L'éloquence.
- Les métaphores.

Pour vous inscrire ou avoir plus d'informations :

[fcastano@adepe.com](mailto:fcastano@adepe.com)

Tel : 01 60 13 51 00

[www.adepe.com](http://www.adepe.com)

## Les acquis

A l'issue de la formation, vous connaissez votre propre type de comportement et son effet sur les autres. Vous savez identifier rapidement celui de vos clients et adapter votre communication en utilisant outils et méthodes propres à la rendre plus efficace.