

---

# Programme de Formation

---

## Les sprints de la vente - l'écoute active

---

### Organisation

---

**Durée :** 1 heure

**Mode d'organisation :** Présentiel

---

### Contenu pédagogique

---

#### **Public visé**

Cette formation s'adresse à un large éventail de professionnels, en particulier ceux ayant un profil commercial. Les participants peuvent provenir de divers secteurs d'activité où la communication et l'écoute active sont essentielles pour réussir. Cela inclut les commerciaux, les responsables de la relation client, ainsi que toute personne souhaitant améliorer ses compétences en écoute active et communication interpersonnelle.

#### **Objectifs pédagogiques**

Les principaux objectifs de cette formation incluent :

- Comprendre et identifier les biais d'écoute qui peuvent affecter la communication.
- Distinguer les différentes interprétations possibles d'un même message.
- Prendre conscience des conséquences commerciales d'une écoute partielle ou biaisée.
- Formuler des bonnes pratiques d'écoute active utiles dans le métier de commercial.

À l'issue de la formation, les participants seront en mesure d'appliquer ces compétences pour améliorer leur efficacité dans les interactions avec les clients et renforcer leurs relations professionnelles.

#### **Description**

##### **Pourquoi l'écoute active, c'est la clé ?**

Enjeux business & impacts directs sur la performance.

##### **Les 5 piliers de l'écoute active :**

1. Accueil
2. Compréhension profonde
3. Empathie sincère
4. Respect mutuel
5. Se faire l'écho

##### **Exercice immersif sur-mesure Propulsez :**

*"Silence, on écoute"* - Un jeu exclusif Propulsez.

##### **Débriefing collectif :**

Partages d'expériences, pièges à éviter, et bonnes pratiques à ancrer.

Chaque participant repart avec une **fiche mémo des 5 essentiels** à garder sous la main en rendez-vous client.

#### **Prérequis**



Aucun pré-requis spécifique n'est nécessaire pour participer à cette formation. Cependant, une certaine expérience en milieu commercial ou en relation client peut être un atout pour tirer le meilleur parti des sessions.



### **Modalités pédagogiques**

La formation adopte des approches interactives et participatives, incluant des cas pratiques, des discussions en groupe et des jeux d'écoute pour un apprentissage actif. Les sessions encouragent le partage d'expériences et l'application de concepts dans des scénarios réels, favorisant l'ancrage des compétences. Une attention sera portée à l'écoute des participants, avec des moments pour le feedback et les questions, permettant à chacun de progresser à son rythme.



### **Moyens et supports pédagogiques**

Les supports pédagogiques incluront des documents écrits, tels que des guides de référence sur l'écoute active, ainsi que des présentations visuelles pour illustrer les concepts abordés.



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Les modalités d'évaluation des compétences acquises se feront par le biais d'exercices pratiques et de mises en situation. Les participants seront invités à démontrer leur compréhension des concepts d'écoute active à travers des jeux de rôle.

Un feedback sera fourni à chaque participant pour souligner les points forts et les axes d'amélioration. De plus, une auto-évaluation en amont et à la fin de la formation permettra aux participants de réfléchir sur leurs progrès.



### **Informations sur l'admission**

Les candidats intéressés par cette formation doivent s'inscrire via le site de l'organisme de formation. Il est recommandé de soumettre une demande d'admission au moins deux semaines avant le début de la formation pour garantir une place.

Une fois la demande soumise, les participants recevront une confirmation par e-mail, suivie des détails logistiques concernant la formation, y compris les horaires et le lieu.



### **Informations sur l'accessibilité**

Cette formation est conçue pour être accessible à tous, y compris aux personnes en situation de handicap. Des mesures spécifiques seront mises en place pour garantir l'accessibilité des locaux.

Les formateurs seront sensibilisés aux besoins des participants et des supports adaptés seront fournis, tels que des documents en format accessible. Si nécessaire, des arrangements peuvent être pris pour assurer une participation complète.

Il est recommandé aux participants de communiquer leurs besoins spécifiques lors de l'inscription pour que l'organisme de formation puisse s'assurer que toutes les dispositions nécessaires sont prises.