

Programme de formation



Formation comportementale et management (ArtGEN)

Tarif : 750,00 € HT

Date(s) et lieu : 89 rue Nicole Oresme - 76230 ISNEAUVILLE
14 mars 2024

Durée : 3,5 heures

Effectif : 1 à 10 stagiaires

Objectifs :

Développer la capacité d'écoute active et empathique des commerciaux tout en s'inspirant des bonnes pratiques déjà expérimentées par les collaborateurs.

Réaliser un diagnostic des compétences à développer de chacun des collaborateurs.

Prérequis :

Être salarié de L'A. C. E.

Public concerné :

Équipe de l'agence client entreprise de Grdf.

Programme :

- Introduction au programme, aux objectifs et à l'importance de l'écoute active.
- Exercices de mise en situation, jeux de rôle pour pratiquer l'écoute attentive.
- Session de sensibilisation sur l'importance de l'écoute active dans la vente.
- Analyse des différents profils de clients, compréhension de leurs besoins spécifiques. Atelier de partage d'expériences et de bonnes pratiques.
- Exercices pratiques de simulation de conversations avec des clients, mettant l'accent sur l'écoute et la découverte des besoins.

Moyens techniques : Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur, Tableau blanc ou paperboard, Supports de formation dématérialisés, Ordinateur

Méthodes pédagogiques : Le formateur alterne entre méthodes démonstrative, interrogative, active et participative. Techniques d'écoute active, jeux de rôle, analyse de cas.

Moyens de suivi : Feuille d'émargement signée par demi-journée. Exercices tout au long de la journée.

Moyens d'évaluation mis en œuvre : Quiz en cours de formation et cas pratique final.