

# ÉCOUTE ACTIVE & COMMERCE



COMMERCE



## COMMUNIQUER PAR L'ÉCOUTE SILENCIEUSE

- Comprendre le contrat de communication
- Écouter sans juger
- Observer le non verbal
- Porter de l'intérêt
- Rester concentré



## QUESTIONNER POUR ÉCOUTER

- Identifier les différents types de questions
- Utiliser les questions relais
- Utiliser les questions miroir



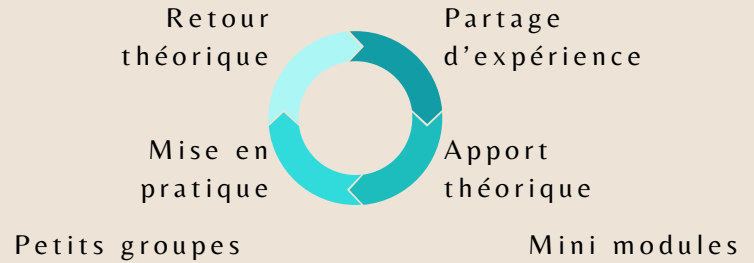
## CLARIFIER POUR COMPRENDRE

- Approfondir
- Formuler sans juger
- S'entraîner à l'empathie
- Comprendre le client par le reflet du sentiment

## SELECTIONNER L'ÉCOUTE ACTIVE SELON MES SITUATIONS

- Identifier les situations d'échanges simples ou complexes
- Manier l'écoute active en situation de désaccord, de négociation, de conflit

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :



7H

4 à 10 personnes

Tout public

Pas de pré requis nécessaires

Intra ou Inter

A FEST ou FOAD possibles

700,00€ H.T. jour/st

Référente handicap :  
Patricia Gratas



Patricia  
Gratas

Présidente fondatrice  
Responsable des prestations  
de formation

Oxycom

Votre oxygène commercial

