

# Mieux écouter ses clients

*Apprenez à interagir et créer un lien de confiance avec vos clients !*



<b>Modalités</b>	En présentiel ou à distance
<b>Durée</b>	0,5 jour en présentiel ou 2h30 à distance
<b>Cible</b>	Tout collaborateur qui interagit avec des clients internes ou externes
<b>Prérequis</b>	Aucun
<b>Evaluation</b>	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
<b>Tarif</b>	Sur devis

## Objectifs pédagogiques

- Travailler et améliorer la communication avec ses clients (directe en mode synchrone ou asynchrone)

## Déroulé

Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants

- Savoir caractériser l'état d'une relation et le niveau de stress d'un client
- Savoir adapter sa communication pour le rassurer : le questionnement, l'écoute, le canal directif et le traitement des signaux faibles les canaux synchrone et asynchrone, ...
- Partager les apprentissages entre pairs
- Identifier les actions à mettre en œuvre pour améliorer l'écoute de ses clients

## La pédagogie Mauricette

- Atelier collaboratif partant d'expérience personnelle pour construire et comprendre la théorie
- Mise en situation
- Interactivité via des outils digitaux

*Cette formation vous intéresse ?  
Contactez Thomas, notre Business Manager !*

 [tpommier@aneo.fr](mailto:tpommier@aneo.fr)

 06 59 37 97 21

