COMMERCIAL - VENTES

Écoute active en relation client : questionner, reformuler et faire émerger le besoin

Le commercial pense écouter. En réalité il attend son tour pour présenter son offre et interprète les premiers mots du client. Le besoin exprimé est pris pour le besoin réel et l'offre construite à côté de la demande se heurte ensuite à des objections inattendues. Ces 14 heures de formation portent sur les techniques d'écoute appliquées à la relation commerciale. Les participants travaillent leur questionnement leur reformulation et leur capacité à accueillir un désaccord. L'entraînement porte sur des situations de découverte de tension et de recueil d'insatisfaction.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 550 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Commerciaux chargés de clientèle conseillers et techniciens en contact avec les clients souhaitant renforcer leur qualité d'écoute.

PRÉREQUIS
Être en contact régulier avec des clients.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Repérer ses propres freins à l'écoute au cours d'un entretien
- Construire un questionnement progressif menant du contexte au besoin
- Reformuler le propos du client pour vérifier sa compréhension
- Accueillir une insatisfaction sans se justifier immédiatement
- Identifier les besoins non exprimés à partir de signaux faibles

03 Programme détaillé

M1 Obstacles à l'écoute

- Ce qui empêche d'entendre le client
- Interprétation et projection sur le propos du client
- Temps de parole respectif au cours d'un entretien
- Effet des objectifs commerciaux sur la qualité d'écoute
- Repérage de ses propres automatismes
- Atelier : Les participants mesurent leur temps de parole sur un entretien joué puis analysent les écarts.

M2 Questionnement

- Faire parler sans interroger
- Types de questions et effets produits sur le client
- Enchaînement du contexte vers les enjeux
- Questions qui font préciser une demande vague
- Usage du silence après une question
- Cas pratique : Chaque participant conduit une découverte en s'interdisant toute présentation de son offre.

M3 Reformulation et validation

- Vérifier plutôt que supposer
- Formes de reformulation et usages respectifs
- Validation du besoin avant toute proposition
- Reprise des mots employés par le client
- Synthèse partagée en fin de découverte
- Mise en situation : Un client expose une demande confuse et le participant la restitue jusqu'à validation.

M4 Écoute en situation tendue

- Entendre une insatisfaction sans se défendre
- Accueil d'une réclamation et suspension de la justification
- Distinction entre les faits et l'émotion exprimée
- Questions qui font préciser un reproche général
- Reprise de la relation après un échange difficile
- À retenir : Se justifier trop tôt empêche d'obtenir les faits nécessaires au traitement de la réclamation.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 550 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr