

Ecoute active et découverte des besoins clients - E-learning (Formation à distance)

2.00 h / 0.50 jour(s) 150.00 € TTC en INTER (INTRA sur devis)

Objectif(s)

- Découvrir les besoins du client et les motivations réelles de l'acheteur
- Maitriser sa posture et son questionnement dans la phase de découverte



Programme

- Déroulé de la formation
 - Définition et importance de la phase de découverte
 - Les besoins du client, exprimés ou non
 - Les motivations et déclencheurs d'achat
 - Utiliser les techniques de questionnement pour obtenir plus d'informations
 - Adapter sa posture à chaque client



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Mise à disposition en ligne de documents supports de formation
- Quiz
- Vidéos



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaires d'évaluation de la formation.

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Contactez-nous

Erika TONNERRE
02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Etablissement ERP5
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : prochainement disponible



KEY FORM
& SOLUTIONS