



CP CONSEIL FORMATION

CONSEIL • COACHING • FORMATION • BILAN DE COMPÉTENCES

Accompagner l'Humain

COMPÉTENCES RELATIONNELLES

ATELIER DU QUESTIONNEMENT EFFICACE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Développer sa confiance en lui pour oser découvrir son interlocuteur et pour prendre l'initiative d'être force de proposition.
- Cerner les problématiques clients avec justesse et pertinence.
- Transmettre des messages parfois délicats.
- Convaincre ses clients en développant impact, charisme personnel au sein des relations.

CONTENU DE LA FORMATION

I. État des lieux des situations de questionnement de chacun et des représentations associées :

- Comment chacun s'identifie-t-il à l'échange, à l'écoute et au questionnement ?
- Quels sont les atouts et les limites de chacun par rapport à la posture d'écouter et d'accompagnant ?

II. Structurer un entretien professionnel en étant force de proposition :

- Préciser collectivement ce qu'est un entretien professionnel avec un client : les conditions de base indispensables à la relation de coopération.
- Savoir cadrer un entretien : préparer son intervention, cadrer le temps et la durée de l'échange, son contenu et garder son fil conducteur sans se laisser dépasser.
- Développer une écoute professionnelle : l'écoute active et les techniques de questionnement et de reformulation pour être force de proposition.
- Gérer les objections éventuelles et utiliser le recadrage.
- Aider le client à clarifier son objectif ou sa situation en 5 étapes.
- Argumenter ses propositions de prestations.
- Savoir conclure un entretien.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

En fonction de l'expérience préalable de chaque participant :

- Point sur les acquis, partage d'expériences.
- Nombreux exercices de mises en situations sous forme de jeux de rôles.

L'**alternance d'apports théoriques et de mises en pratique** est essentielle pour permettre une meilleure intégration des méthodes et outils transmis aux formés.

Le travail sur les **cas des participants** apporte du vécu et une efficacité garantie à l'exploitation des acquis post séminaire.

Un livret pédagogique sera remis à chaque participant.

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Public : tout collaborateur souhaitant améliorer ses compétences d'écoute et de conseil dans le cadre de sa fonction.

Prérequis : sans prérequis.

EFFECTIF

De 4 à 10 personnes.

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Réalisation : un état de présence et une progression pédagogique.

Evaluation des résultats : des objectifs d'évolution personnalisés, une auto-évaluation et un questionnaire d'évaluation en fin de formation.

CALENDRIER

À définir avec l'entreprise selon ses besoins.

COÛT ET DURÉE

1 à 2 jours (7h à 14h) selon les besoins de l'entreprise.

À partir de 1300 euros H.T./J de formation.
Devis personnalisé sur demande de l'entreprise.

Délai d'accès : les inscriptions sont gérées par l'entreprise cliente et sont communiquées 15J minimum avant le début de la formation.

Accessibilité : La formation se déroule dans les locaux du client qui devra attester de la conformité de ses locaux ; idem si un autre lieu était prévu par le client.

L'adaptation des moyens de la prestation sera étudiée et ajustée pour les personnes en situation de handicap. N'hésitez pas à me contacter.



Contactez

CP CONSEIL FORMATION

CÉLINE PAUL, Intervenante

06 84 84 19 96

cp.conseil.formation@gmail.com

www.CpConseilFormation.fr