

Formation « Savoir être »

Objectif général de la formation :

Développer ses capacités d'écoute en situation professionnelle pour enrichir ses capacités relationnelles. Il s'agit au travers d'exercices pratiques issus des techniques théâtrales d'optimiser l'écoute du client pour mieux l'accompagner et comprendre et/ou révéler son attente.

Public concerné :

Tout public qui vise à améliorer sa communication en particulier toute personne dont le métier est lié à la relation comme les commerciaux, les managers, les dirigeants

Durée : 2 journées de 9h à 12h et 13h30 à 17h non consécutive ; 2^{ème} journée 15 jours à 3 semaines après la première.

Contenu de la formation :

Jour 1

L'écoute pour optimiser la relation client :

- Connaître les fondements d'une écoute de qualité
 - o Qu'est-ce que l'écoute ?
 - o Comment écouter ? : savoir être pendant l'écoute
 - o Que faut-il écouter ? : savoir écouter
- Ecouter, une volonté à communiquer
 - o Qui est l'autre ? identifier l'image du monde du client
 - o Notre part de curiosité
 - o Le curseur temporel
- L'application d'une écoute de qualité
 - o Savoir s'écouter soi-même
 - o Ecouter ce que dit l'autre
 - o Les avantages d'une écoute active

L'empathie :

- Les significations de l'empathie
- Les pièges de l'empathie
- L'empathie et la congruence

Les outils de l'écoute de qualité :

- Les questionnements
- La reformulation
- Le silence

L'aisance relationnelle :

- Se détendre et gérer ses émotions et son stress face au client
- Habiter sa voix et son discours pour intéresser le client

Des applications théoriques et ludiques alternées par des jeux théâtraux et des mises en situation avec utilisation d'exercices de théâtre pour travailler sur l'écoute verbale et non verbale, la prise de conscience de la posture corporelle à travers l'écoute. Utilisation d'exercices pour se relaxer, se détendre, se centrer et lâcher prise. Utilisation de mises en situations pour apprendre à s'impliquer émotionnellement dans son discours pour rendre sa parole « vivante », favoriser la mémorisation par son interlocuteur des idées clés exprimées.

Jour 2

Debriefing des situations professionnelles vécues à travers une grille d'analyse

- Le savoir écouter
- L'écoute
- La relation établie
- La posture du vendeur
- Les axes de progrès