

DESCRIPTION

Écoutez activement vos patients afin de cerner au mieux leurs besoins et attentes. Personnalisez votre prestation en leur proposant les services les mieux adaptés à leurs besoins. Vous améliorerez ainsi votre force de vente tout en augmentant la satisfaction client.

PUBLIC VISÉ

Ces formations s'adressent aux personnes travaillant auprès de patients dans un secteur paramédical et devant proposer du matériel et des services à la vente.

Pas de pré-requis demandé.

MODALITÉS DE SUIVI

Formation en présentiel ou en visioconférence.

Nos formateurs sont disponibles en amont et après la formation pour répondre aux questions des participants.

Accessible aux personnes en situation de handicap : nous adaptons les modalités de suivi (visioconférence, outils pédagogiques utilisés...) en fonction des demandes.

MÉTHODES UTILISÉES

Une pédagogie active et ludique favorisant le partage d'expériences & des mises en pratique grâce à des jeux de rôles et des simulations.

Des outils permettant aux participants une mise en pratique dans leur vie professionnelle.

Des formateurs experts en management.

Évaluation des compétences acquises grâce à des mises en situation.

Un questionnaire de satisfaction en fin de formation.



DIMMO CONSEIL

TRAVAILLONS ET PROGRESSONS ENSEMBLE

Communication / Vente

ÉCOUTER ACTIVEMENT SES PATIENTS AFIN D'AMÉLIORER SA FORCE DE VENTE



7h de formation
sur 1 jour



Audioprothésistes,
technicien(ne)s,
assistant(e)s



Tarif : 665 € HT /
jour / stagiaire

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier et utiliser les techniques d'écoute qui facilitent l'expression et l'échange avec vos patients.
- Savoir questionner et reformuler pour vous assurer de la bonne compréhension des besoins des clients afin de leur proposer des solutions adaptées à leur situation.
- Faire preuve d'empathie afin de fidéliser votre clientèle.
- Cerner l'impact de la qualité d'écoute sur l'image de l'enseigne.

PROGRAMME DE FORMATION

- **Savoir pratiquer l'écoute active avec ses patients afin de mieux cerner leurs besoins.**
 - Savoir adopter une posture d'écoute active et empathique.
 - Questionner et reformuler afin de cerner au mieux les besoins des patients.
 - Activités : quiz, cas pratiques, jeux de rôles.
- **Maîtriser des techniques de vente adaptées au secteur de l'audition.**
 - Maîtriser les fondamentaux de la vente.
 - Explorer les besoins patients.
 - Optimiser ses ventes en adaptant son discours à chaque patient.
 - Cas pratiques, jeux de rôles.
- **Améliorer ses résultats de vente de services additionnels.**
 - Savoir répondre aux inquiétudes et objections des patients en les transformant en opportunités.
 - Développer la fidélisation client.
 - Activités : cas pratiques, jeux de rôles.