

# L'ART DU QUESTIONNEMENT

## L'ART D'UTILISER LES REPONSES

« *Votre capacité à écouter et vous servir des réponses de vos interlocuteurs vous fera atteindre des sommets !* »

**Journée pratico-pratique composée d'ateliers de réflexion et mises en scène**

### Objectifs de la formation

Revalider et s'approprier les Techniques classiques liées au traitement des objections

Soigner ses réponses par le sens de l'écoute et de l'observation

Rechercher l'excellence en s'appropriant : « L'Art de répondre aux questions par le questionnement »

### Moyens Techniques & Méthodes pédagogiques :

**Moyens :** Salle d'environ 12 à 15 m<sup>2</sup> jusqu'à 8 personnes 20 à 30 m<sup>2</sup> au-delà - Disposition en U Tables & chaises à disposition - Paper Board – Vidéo Projecteur ou TV - Présentation Point - Supports de prise de notes pour stagiaires

**Méthode :** Transmission de savoir suivi d'ateliers de réflexion & cas pratiques & recherche de solutions / feedbacks constructifs & Analyses de l'animateur).

**Evaluation :** Quizz de fin de formation

La salle et les accès à la salle sont habilités pour tout participant ayant un **handicap** physique demandant une logistique, une aide ou une ergonomie particulière.

### Public concerné & Pré-requis :

Négociateurs immobiliers confirmés (+ de 2 ans d'ancienneté métier) /Managers

Effectif prévu : entre 6 et 15 personnes maximum

**Intervenant :** Eric GODET LA LOI : Formateur spécialisé en transaction immobilière

**Lieu & Date de la formation :** à définir - **Horaires :** 9h00/12h30 & 14h/17h30 (**7 heures**)

### Suivi & Exécution du Programme :

Feuilles d'émargement signées par demi-journée par les stagiaires & contresignées par le formateur.

Evaluation des acquis / Cas pratiques /Fiches d'appréciation

Remise d'une Attestation Individuelle de Formation

### Modalités & Délai d'Accès

**Le délai d'accès** tient compte des formalités administratives nécessaires pour la prise en charge de la formation et est variable en fonction du financeur (15 jours ouvrés minimum). L'inscription est à réaliser via l'adresse email suivante : [pluriel.competences@orange.fr](mailto:pluriel.competences@orange.fr).

**Une convocation** avec tous les éléments nécessaires est envoyée à chaque stagiaire avant le démarrage de la formation, elle précise également les horaires journaliers de la formation. Pour toute question avant et pendant la Formation, une assistance technique et pédagogique est mise à disposition par notre équipe.

# PROGRAMME

(Mise à jour janvier 2023)

## I. L'ART DE S'ADAPTER en toute situation

### Le « THEATRE : une imitation des Hommes en Action »

- Se « tester » sur une prestation définie d'un comédien en mettant en lumière le Travail corporel, vocal et gestuel dans des situations variées
- Faire « jaillir » forces et faiblesses pour les maîtriser et les optimiser

#### Ateliers de Travail pratiques

## II. L'ART D'ENTRER en communication avec l'AUTRE

### Savoir mieux entrer en communication avec nos clients

- Identifier le mode de **communication** privilégié par notre interlocuteur
- Savoir recueillir l'information : **Ecoute active** et **Questionnement**
- Obtenir un accord et le garder : **Reformulation** et **Validation**
- Utiliser tous les outils appropriés : le **Calibrage**, la **Synchronisation** ...

#### Exercices pratiques

## III. LES TECHNIQUES qui marchent encore !

### Le Traitement classique des objections

- Savoir accueillir les objections et gérer les désaccords : **Vive les objections !**
- Savoir mentalement s'y préparer
- Passer en revue des différentes techniques illustrées d'exemples

Cas pratiques en sous-groupes : travaux sur apport de solutions face aux différentes objections Acheteurs et Vendeurs

Debriefing des solutions

## IV. LA MAÎTRISE DE L'ART DU QUESTIONNEMENT

### L'Approche pertinente et détonante : l'Art du Questionnement

**Une méthode de traitement infallible pour prendre de l'avance sur les autres et faire de vos clients de véritables alliés**

- Osez, c'est révolutionnaire ! Osez, c'est puissant et efficace !
- **Comment appréhender cette technique et l'approprier ?**
- Oser « **Stopper** » l'**argumentation systématique** !
- S'approprier et se sensibiliser à la Force du mental

#### Mises en situation

## SYNTHESE & CONCLUSION

Feedbacks positifs et constructifs.

Passage en revue des acquis suite à cette journée

Quizz des connaissances