



## FICHE MÉTHODE

### Pratiquer l'écoute active

L'écoute active est une méthodologie simple qui permet au commercial d'être performant lors de l'entretien commercial.

**Questionner** le prospect en variant les types de questions pour ne pas le lasser.

**Écouter** attentivement les réponses pour montrer son intérêt, se concentrer sur ce que dit le prospect.

**Faire préciser** les réponses pour obtenir davantage de détails et affiner la découverte de besoins.

**Reformuler** pour être sûr de bien comprendre la demande.

**Synthétiser** lorsque la découverte est complète pour valider avec le prospect que l'on a bien compris avant de passer à la proposition.

**Observer** les attitudes et le comportement du *prospect* pour se mettre à son niveau et montrer de l'empathie.

**Prendre des notes** tout au long de l'entretien afin de ne rien oublier et de conserver une trace.

**Être bienveillant** en laissant le prospect s'exprimer et en n'émettant aucun jugement de valeur.