



## L'art de l'écoute active

### Vue d'ensemble

On enseigne aux représentants à livrer un message et à vendre. Pourtant, ce n'est qu'en écoutant attentivement les médecins et en répondant à leurs besoins que les représentants peuvent récolter une valeur réelle de chaque interaction. L'écoute active signifie travailler fort pour écouter plus et parler moins.

Ce programme interactif donne des étapes concrètes que les représentants peuvent suivre pour augmenter leurs compétences en matière d'écoute, de l'élimination des obstacles à l'écoute à l'utilisation de techniques précises pour écouter attentivement afin de découvrir les véritables besoins.

### Auditoire cible

Représentants chevronnés / auprès des spécialistes

### Objectifs d'apprentissage

Après avoir participé activement à l'atelier, les participants seront en mesure de :

- **Se préparer** à leurs visites en déterminant quels sont les obstacles à une écoute efficace et quels sont les moyens de surmonter ces obstacles
- **Porter attention** en reconnaissant les signaux verbaux et non verbaux et en agissant pour surmonter les divers signaux qui mettent l'écoute à l'épreuve et déterminer les répercussions des perceptions sur la capacité d'écoute d'une personne
- **Faire des pauses** (utiliser la force du silence) sans interruptions
- **Paraphraser**, clarifier et mettre en évidence
- **Poser des questions pour explorer les préoccupations** en se servant des questions comme d'un outil d'écoute
- **Mettre en pratique** afin d'évaluer continuellement et de perfectionner vos compétences en matière d'écoute

### Durée

Des versions d'une demi-journée et d'une journée sont offertes

### Remarque

Tous les programmes peuvent être personnalisés pour répondre à vos besoins et à vos échéanciers.