



Mener un entretien de découverte des besoins

Public concerné

Cette formation s'adresse à des commerciaux expérimentés qui maîtrisent le déroulement d'une visite, elle permet de maîtriser sa communication pour augmenter les sentiments de besoin des clients.

Durée

2 jours avec une adaptation aux métiers de l'entreprise. (16 heures)

Objectifs

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- Structurer le questionnement en entretien de découverte
- Formuler les questions avec un comportement adapté à la découverte des besoins
- Sensibiliser le client avant l'argumentation

Programme de formation

- Questionner :
 - ✓ Adapter son comportement à la phase de découverte
 - ✓ Utiliser les canaux de la communication non verbale
 - ✓ Structurer son questionnement
- Reformuler :
 - ✓ Maîtriser les fondamentaux de l'écoute active avec les reformulations
 - ✓ Découvrir les besoins explicites avec l'écoute active
- Développer les besoins :
 - ✓ Identifier les notions de besoin implicite
 - ✓ Poser des questions de position et d'amélioration
 - ✓ Maîtriser les enchaînements

Moyens pédagogique et techniques mis en œuvre

La formation s'appuie sur une pédagogie active :

En joignant le geste à la parole on retient mieux ce que l'on apprend et on construit soi-même son propre savoir.

Ainsi, les activités proposées aux participants sont perçues par eux comme un moyen de résoudre un problème qu'ils se posent. Les solutions qu'ils construiront leur permettront d'améliorer leur compréhension et d'augmenter leurs possibilités d'actions dans leur environnement. Les outils pédagogiques font appel à différents supports, tels que des fiches pédagogiques, le tableau papier ou blanc, le vidéo projecteur, l'enregistrement audio, la vidéo.



Moyens d'évaluation mis en œuvre et suivi

L'utilisation de la vidéo sur certains jeux de rôle, et de l'enregistreur audio pour l'entraînement, permettent aux participants d'identifier leurs axes de progrès.

Déroulement détaillé

Module 1

- Questionner :
 - ✓ Adapter son comportement à la phase de découverte
 - ✓ Utiliser les canaux de la communication non verbale
 - ✓ Structurer son questionnement

Module 2

- Reformuler :
 - ✓ Maîtriser les fondamentaux de l'écoute active avec les reformulations
 - ✓ Découvrir les besoins explicites avec l'écoute active
- Entraînement en jeux de rôles

Module 3

- Développer les besoins :
 - ✓ Identifier les notions de besoin implicite
 - ✓ Poser des questions de position et d'amélioration
 - ✓ Maîtriser les enchaînements
- Entraînement en jeux de rôles
- Conclusion du stage

