

Perfectionner sa découverte client

La découverte cliente consiste à connaître les besoins réels et cachés de votre client et ses motivations d'achat. Le but du jeu, oui, je parle bien de jeu, est de connaître un maximum d'éléments sur votre prospect afin d'avoir les arguments pour qu'il achète votre solution. Durant cette formation vous maîtriserez de nouveaux réflexes pour développer vos affaires



Durée

1 JOUR (7 h) fractionnés en deux sessions
En présentiel



Public visé

Commerciaux, technico-commerciaux, tous les profils commerciaux faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente



Modalités d'accès & accessibilité

Délai d'accès : inscription minimum 48 h avant la date de formation inter-entreprise

Accessibles à tous, y compris aux personnes en situation de handicap (voir page 11)



Niveau requis

Aucun



Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise



Objectifs

- Dissiper ses croyances limitantes sur la façon de mener un entretien
- Maîtriser les techniques de questionnement
- Maîtriser l'écoute active pour mieux cerner les besoins réels de ses clients
- Acquérir de nouveaux réflexes de questionnement



Programme

Se préparer mentalement à la découverte de son client / prospect

- Se libérer de ses préjugés et mauvais réflexes
- Repérer ses propres freins à l'écoute
- Adopter une posture mentale et physique adéquate
- Développer son sens de la curiosité et son envie de comprendre
- Chercher à comprendre ce qui n'est pas dit et approfondir ce qui est dit pour découvrir les besoins réels cachés

Maîtriser les outils de la découverte client et de l'écoute active

- Observer et Écouter
- Maîtriser les techniques de questionnement
- L'entonnoir, les 4 A, le questionnement dynamique et le CQQCOQP
- Maîtriser et utiliser à bon escient le silence
- Les questions qui font la différence
- Faire un feedback et oser « confronter » son interlocuteur
- Reformuler pour valider sa propre compréhension
- Conclusion de la découverte

Élargir le champ d'exploration de sa découverte

- Préparer en amont pour chaque entretien les informations clés à récolter
- Cadrer les enjeux et les étapes clés de cette découverte
- Sortir de la demande du client pour découvrir son besoin réel
- S'intéresser en priorité à son interlocuteur
- Intégrer les enjeux et contraintes de l'environnement de la demande (son marché, son organisation...)
- Rechercher les motivations profondes de l'interlocuteur
- Classer les faits, les opinions et les ressentis physiques et émotionnels de votre interlocuteur
- Rechercher habilement les failles de la solution actuelle du client
- Obtenir le cahier des charges de sa demande
- Comprendre ce qu'il pense et attend de nous et de nos concurrents

Construire le guide de bonnes questions pour optimiser ses futurs entretiens

Les plus :



- des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir
- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 1 à 8 participants

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des spécialistes certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Création de son « guide de bonnes questions »
- Travail sur les situations concrètes des participants

Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant

