

Formation La découverte client par des techniques de questionnement efficaces

Objectifs de la formation Technique de questionnement vente

Trop souvent les commerciaux ne posent pas assez de questions et se réfugient dans l'argumentation des produits qu'ils connaissent bien-pensant être performant. Que ce soit dans sa vie professionnelle ou dans sa vie personnelle, nous avons besoin de recueillir des informations sur l'autre. C'est essentiel pour nous et pour lui pour montrer notre intérêt. En posant les bonnes questions nous pouvons recevoir les réponses dont nous avons besoin pour résoudre un problème. La qualité de la réponse dépend du sens de la question Concrètement, à l'issue de cette formation Technique de questionnement vente, vous serez capable de :

- Faciliter la compréhension de la situation d'un client et ses problématiques,
- Identifier les besoins formels et virtuels du client,
- Identifier les signaux d'achat verbaux et non verbaux,
- Montrer leur intérêt à tous leurs interlocuteurs et se faire reconnaître comme compétent.

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Cette formation Technique de questionnement vente s'adresse aux commerciaux, vendeurs, ingénieurs commerciaux et aux non commerciaux désireux de s'améliorer dans les techniques de questionnement et de connaissance des autres

Prérequis :

Aucun

Contenu du cours Technique de questionnement vente

Comprendre les enjeux du client dans sa situation du moment

Faire la différence entre acheter et investir pour le client. Prendre en compte les besoins et motivations du client Comprendre ce qui anime un client à changer de fournisseur Exercices : Atelier d'échange sur les motivations rationnelles et irrationnelles d'un client

Les postures du commercial pour faciliter les relations

Apprendre à reconnaître les différents modes de communication de ses interlocuteurs (PAE) Observer et écouter les feed-back verbaux et non verbaux Adapter sa posture à celui de son interlocuteur, se mettre sur la même longueur d'onde que son interlocuteur Acquérir la souplesse utile à la gestion des « résistances psychologiques » du client Exercices : Apprendre à se synchroniser sur le mode verbal et non verbal. Test sur ses modes de communication spontanés

Comment cultiver l'art d'interviewer ?

Maîtriser les différentes familles de questions Quels sont les avantages à questionner pour l'interviewer et l'interviewé ? Donner du sens aux questions pour orienter les réponses sans manipuler Utiliser les 3 familles de reformulation Structurer ses entretiens d'analyse de la situation et de clarification de la demande par la méthode A.I.D.E Exercices : Apprendre à structurer un entretien de découverte avec pertinence

Travaux Pratiques

Apport de méthodes et exercices pratiques, mises en situation filmées, débriefing et définition d'axes de progrès