Cohérences
des Projets et des Hommes

V.2021.09

Comprendre le besoin de notre cible et mener un entretien de découverte

Public

Les équipes directement en lien avec les clients et prospects

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours, soit 14 heures

Dates et lieu

23-24 juin 2027 à Niort – Date limite d'inscription : 24 mai 2027

Nombre de stagiaires

4 personnes minimum - 12 personnes maximum

Coût pédagogique

780 € nets de taxes

Intervenantes

Emmanuelle CEFFA et/ou Jeanne DESBIENS

Objectifs pédagogiques

Identifier et analyser les enjeux de l'entretien de découverte dans la relation commerciale
Préparer et structurer un entretien de découverte adapté à leur contexte professionnel
Reformuler et clarifier les besoins exprimés en s'adaptant au profil de l'interlocuteur
Conduire un entretien de découverte complet à partir de mises en situation concrètes

Méthodes pédagogiques

Une formation élaborée en fonction des situations vécues
Une formation qui permet à chaque stagiaire de prendre du recul sur ses fonctionnements et de vivre de manière très concrète les apports présentés (travail individuel, travail en sous-groupe).
Une formation qui apporte les éclairages théoriques nécessaires pour comprendre (remise d'un support reprenant les idées clés).
Une formation qui permet au groupe de vivre certaines situations pour progresser par l'expérience (mises en situation, jeux de rôles, ...)
Une formation très opérationnelle qui favorise le passage à l'action.

Comprendre le besoin de notre cible et mener un entretien de découverte

Modalités d'évaluation

Test d'autopositionnement avant et après la formation
Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Certificat de réalisation et attestation de formation individuels délivrés après la formation

Contenu

✓ Etat des lieux et travail sur les représentations
- Sens que je donne à l'évolution de ma fonction/missions : intérêts, motivations et questions des participants.
- Identification des différents types de contacts traités.
- Description des situations relationnelles vécues, des difficultés rencontrées.
- Recherche des causes et des conséquences.
- De quoi ai-je besoin pour remplir au mieux ma mission ?

✓ Les enjeux de la communication dans une approche commerciale
- L'importance de la communication et la relation pour la structure, le bon fonctionnement des équipes et la satisfaction des clients
- Le rôle accru de l'accueil dans le cadre des besoins des bénéficiaires
- Faire la part entre l'aspect humain, relationnel et la réponse technique : dissocier les 2 plans
- … vers la relation client

✓ Mieux se connaître et prendre du recul sur son fonctionnement un levier clé de réussite
- Caractériser ses qualités et ses compétences clés
- Identifier ses points forts mais également ses freins ou limites personnelles par rapport à la gestion de la relation client
- Identifier ses limites pour y faire face
- Elaborer son plan personnel de progression

✓ Acquérir des techniques et méthodes de gestion de la relation client
- Préparer son entretien pour être confiant et donner confiance
- S'affirmer dans ses relations professionnelles et négocier avec plus de persuasion
- Assurer le suivi de son action

✓ Mises en situation par jeux de rôle et analyse

Indicateurs de résultats

Nouvelle formation, pas de statistiques