

## Programme de formation professionnelle

### Conduire un entretien de découverte prospect et/ou client

Durée (présentiel/distanciel)	14 heures
Nombre de places	10
Nombre minimum d'inscrits	4

#### Présentation générale :

La phase de découverte client est certainement la plus importante pour faire une offre adaptée et utiliser des arguments percutants lors de l'argumentation. Malheureusement, elle est souvent stéréotypée et laisse notre interlocuteur perplexe face à des questions mal perçues et mal formulées.

Notre outil C.A.V.O.C. vous permettra une démarche orientée client, lui laissant une grande liberté dans ses réponses tout en obtenant l'ensemble des informations nécessaires.

Formation de 14 heures réalisée en présentiel ou distanciel synchrone, en intra-entreprise et sur-mesure.

#### Objectifs :

##### OBJECTIFS DE FORMATION :

A l'issue de la formation et en situation professionnelle, les participants seront capables de :

- Préparer et structurer un entretien de découverte client
- Effectuer une découverte client efficace
- Construire une méthodologie reproductible

##### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Pendant la formation, les participants développent des capacités à :

- Connaître le cycle de vente global
- Préparer leur entretien de découverte
- Se présenter et leur entreprise selon la méthode « Pitch »
- Connaître et appliquer les différentes techniques de questionnement
- Préparer et utiliser leur grille de découverte à partir de cas concrets
- Valider les informations obtenues grâce à la reformulation
- Conclure l'entretien de découverte et solliciter un second RDV pour présentation de la proposition commerciale
- Réaliser un entretien de découverte complet sur un cas réel entreprise (training filmé avec débriefing)
- Co-construire avec les autres participants une grille d'entretien de découverte reproductible en interne pour les nouveaux arrivants

## Programme :

### Introduction de la formation

1. Accueil et présentation du formateur
2. Rappel des objectifs de la formation
3. Présentation détaillée du programme
4. Recueil des attentes précises des participants

### Présentation du cycle de vente

1. Les 3 postulats de la vente
2. Les 13 phases clés de la vente
3. La présentation des objectifs de chaque phase

### La préparation de l'entretien : recherche d'informations sur le client

1. La santé financière de l'entreprise
2. Son évolution depuis la création
3. Ses produits ou services
4. Sa communication (digitale, marketing, ...)
5. Ses concurrents

### La prise de contact, Révision du PITCH

1. Les enjeux d'une bonne prise de contact
2. Les 3 phases de la prise de contact
3. Sa préparation, son timing et sa conclusion

### Les différentes typologies de question et leurs objectifs

1. Les questions ouvertes
2. Les questions écho ou ricochet
3. Les questions alternatives
4. Les questions fermées

### La communication

1. La communication verbale et non verbale
2. La gestion des temps de silence
3. Le profil du client
4. Réponse aux interrogations du prospect/client

### La grille de découverte C.A.V.O.C.

1. Ses objectifs
2. Lien avec le processus d'achat
3. Ses 5 éléments incontournables

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

4. Uniformisation de la grille de découverte avec sa co-construction

#### **La reformulation et la conclusion de l'entretien**

1. Son objectif
2. Les différentes techniques de reformulation
3. Le 1er ancrage
4. La prise de congé avec la validation d'un second RDV

#### **Bilan de la formation**

1. Retour sur les attentes des stagiaires
2. Bilan et conclusion de la formation

#### **Bonus**

- Après la formation, dans un délai de 2 mois, les stagiaires ont la possibilité de contacter le formateur pour toutes questions.

### **Moyens pédagogiques :**

Le formateur utilise des Google Slides / Powerpoint, vidéos et cas pratiques réels.

Le support de formation sera partagé à l'ensemble des participants.

Utilisation de la vidéo avec possibilité pour chacun de repartir avec ses simulations sur clé USB (Clé USB fournie par le participant)

### **Équipements nécessaires :**

En présentiel, la formation se déroulera dans les locaux de l'entité bénéficiaire qui mettra à disposition du formateur une salle de formation, un vidéo-projecteur, un paper-board ou tableur blanc.

En distanciel synchrone, l'entité bénéficiaire mettra à disposition de chaque participant un ordinateur avec une connexion internet.

### **Type de public :**

Cette action de formation vise l'ensemble de l'équipe commerciale :

- Les chefs des ventes,
- Les commerciaux terrain,
- Les assistantes commerciales

**Accessibilité** : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Notre responsable formation étudiera les adaptations possibles pouvant être mises en place pour suivre la formation.

**Délai d'accès** : L'accès de la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 15 jours à 2 mois selon le mode de financement.

**Mesures sanitaires** : Afin d'assurer une sécurité optimale aux participants et au formateur, l'entité bénéficiaire s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place dans le contexte de la pandémie de la COVID-19. Si les conditions ne sont pas réunies, il sera possible de réaliser la formation en distanciel ou de la reporter.

---

**FORMAGORA Sarl** - 40 Allée de la Saulaie - Bâtiment Quernon - 49800 Trélazé.

Tél : 02 53 20 68 68 - Courriel : hello@formagora.fr - www.formagora.fr

SARL au capital de 15000 € - Siret 884 745 555 00026 - APE 7022Z - TVA FR69884745555 - Qualiopi n°2100563.1.  
N°NDA 52490367349 enregistrée auprès du Préfet de la région Pays de Loire. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.

## Prérequis :

Avoir des contacts clients nécessitant de les questionner pour les comprendre.

## Méthodes pédagogiques :

Le formateur utilise les méthodes expositives, interrogatives, démonstratives et actives.

Il apporte des apports techniques et pratiques, couplés avec des cas pratiques afin d'intégrer au mieux les nouvelles connaissances et compétences. Aussi, les participants sont invités à participer activement aux études de cas concrets, ateliers de travail, débats et mises en situation, réalisés aussi bien de façon individuelle et sous-groupe pour stimuler les échanges. (Simulations de Pitch avec enregistrement vidéo et débriefing.)

Debriefing individuel et collectif.

## Évaluation, modalités d'évaluation & sanctions :

### Modalités d'évaluation :

- Un test d'évaluation de positionnement sur les compétences est administré auprès des participants avant l'entrée en formation.
- Une évaluation diagnostique orale est réalisée en début de formation pour recueillir les attentes des participants et vérifier que celles-ci correspondent bien aux objectifs de la formation (permettant d'éviter les mauvaises orientations et ruptures de parcours).
- Des évaluations formatives via des questions orales ou écrites seront effectuées au cours de la formation.
- En fin de formation, un quizz (ou autre méthode d'évaluation) est réalisé afin de mesurer l'assimilation des connaissances et compétences.

### Modalités d'évaluation de la formation :

- A la fin de la formation, une évaluation à chaud de la formation est réalisée par les participants.
- 6 semaines après la fin de la formation, une évaluation à froid est réalisée par les participants.
- Une liste des émargements sera remise à l'entité bénéficiaire ainsi qu'un certificat de réalisation.

### Validation et certification :

- A l'issue de la formation, les acquis de connaissances seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM, quizz, mise en situation...). Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant.
- La formation n'est ni inscrite au RNCP, ni au RS.

## Références du formateur :

Les formateurs formagora sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

## Indicateurs de satisfaction et de performance :

### INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE \*

- Nombre de stagiaires formés en 2021 : N/A
  - Satisfaction globale moyenne : N/A /10
  - Note générale de la formation : N/A /10
  - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : N/A /10

*\* Nos formations sont créées, et réalisées sur mesure, ce qui explique qu'il n'y ait pas de données pour ce programme*

### INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE GLOBAUX \*

- Nombre total de stagiaires formés par formagora en 2020/2021 : 510
- Nombre total de formations réalisées par formagora en 2020/2021 : 198
- Nombre d'évaluations de satisfaction reçues : 308 évaluations
  - Satisfaction globale moyenne : 9,43 /10
  - Note générale de la formation : 9,25 /10
  - Préparation et organisation de la formation : 9,13 /10
  - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 9,86 /10

*\* Toutes formations confondues*