

PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

LA FORMATION : « Conduire un entretien de découverte prospect et/ou client »

Durée : 14 heures

Nombre de minimum d'inscrits : 4

Nombre de places : 10

Coordination : Patricia MORREVE – 06 24 71 06 32 – patricia@formagora.fr

Programme de formation actualisé le 02/04/2025

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.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS 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 PÉDAGOGIQUES

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 PÉDAGOGIQUE

CONTENU DU PROGRAMME :

Introduction de la formation

- Accueil et présentation du formateur
- Rappel des objectifs de la formation
- Présentation détaillée du programme
- Recueil des attentes précises des participants

Présentation du cycle de vente

- Les 3 postulats de la vente
- Les 13 phases clés de la vente
- La présentation des objectifs de chaque phase

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

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

La prise de contact, Révision du PITCH

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

Les différentes typologies de question et leurs objectifs

- Les questions ouvertes
- Les questions écho ou ricochet
- Les questions alternatives
- Les questions fermées

La communication

- La communication verbale et non verbale
- La gestion des temps de silence
- Le profil du client
- Réponse aux interrogations du prospect/client

La grille de découverte C.A.V.O.C.

- Ses objectifs
- Lien avec le processus d'achat
- Ses 5 éléments incontournables
- Uniformisation de la grille de découverte avec sa co-construction

La reformulation et la conclusion de l'entretien

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

Bilan de la formation

- Retour sur les attentes des stagiaires
- 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

Un temps d'échanges est prévu à chaque fin de séance : questions des participants et réponses du formateur.

ÉQUIPEMENTS ET MATÉRIELS UTILISÉS

Le formateur utilise des Google Slides / Powerpoint, vidéos et cas pratiques réels. Le support de formation sera partagé à l'ensemble des participants.

PUBLIC CONCERNÉ

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

- Chefs des ventes
- Commerciaux terrain
- Assistants commerciaux

PRÉREQUIS

Avoir des contacts clients nécessitant de les questionner pour les comprendre

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 un contexte d'endémie, d'épidémie ou de pandémie.

Si les conditions ne sont pas réunies, il sera possible de réaliser la formation en distanciel ou de la reporter.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation se déroulera en présentiel au sein des locaux de l'entité bénéficiaire.
La formation se déroulera en distanciel synchrone.

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.) Débriefing individuel et collectif.

ÉVALUATIONS

Modalités d'évaluation :

- Un test d'évaluation des 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 seront effectuées au cours de la formation.
- En fin de formation, un quizz 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.

Modalités de suivi :

- Une liste des émargements sera remise à l'entité bénéficiaire ainsi qu'un certificat de réalisation.

VALIDATION / 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 leurs expertises dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

Pour plus de précisions sur les expertises et qualifications du formateur, merci de nous contacter.

VOS CONTACTS

Contacts utiles pour vous apporter des précisions sur les modalités techniques et pédagogiques de cette formation :

- Pour une précision technique : Emeline au 07 79 12 17 23 - emeline@formagora.fr
- Pour une précision pédagogique : Patricia au 06 24 71 06 32 - patricia@formagora.fr

INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE POUR CE PROGRAMME

- Nombre de stagiaires formés en 2024 : 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

Pour plus de précisions sur les indicateurs de ce programme, merci de nous contacter.

INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE GLOBAUX *

- Nombre total de stagiaires formés par formagora en 2024 : 1 318
- Nombre total de formations réalisées par formagora en 2024 : 172
- Nombre d'évaluations de satisfaction reçues : 1 208 évaluations
 - Satisfaction globale moyenne : 9,57 /10
 - Note générale de la formation : 9,21 /10

- Préparation et organisation de la formation : 9,43 /10
- Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 9,91 /10

* Toutes formations confondues

RÉFÉRENCEMENTS POSSIBLES

OPCO, Fonds de formation des travailleurs indépendants, France Travail, Formiris, VIVEA.

Non finançable par le CPF.