

## PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

### LA FORMATION : « Optimiser sa découverte client / Prospect »

**Durée :** 14 heures

**Nombre de minimum d'inscrits :** 4

**Nombre de places :** 8

**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 un entretien de découverte client
- Effectuer une découverte client efficace
- Prendre des notes de manière structurée
- Assurer le « closing » de l'entretien
- Utiliser une grille d'entretien de découverte en mode C.A.V.O.C
- Construire une argumentation tournée client/prospect

### 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
- Définir les différentes conclusions possibles
- Présenter une ébauche de solution argumentée en mode « TEASER »
- Formuler une argumentation tournée client/prospect
- Conclure l'entretien de découverte et solliciter un second RDV

### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

#### 1ère journée

##### 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

- Le processus d'achat
- Les 5 C déclinés en 16 phases clés de la vente
- La présentation des objectifs de chaque phase

## La préparation de l'entretien : Préparation physique et psychologique

- Effectuer des recherches sur l'entreprise/structure ciblée
- Identifier ses concurrents potentiels
- Préparer : ses outils, son matériel, ses supports commerciaux, ses échantillons...
- Se préparer soi-même : être opérationnel

## La prise de contact, Révision du PITCH

- Les enjeux d'une bonne prise de contact (C.R.O.C)
- Les 3 phases de la prise de contact
- Sa préparation, son timing et sa conclusion

## Bilan de la 1ère journée – Retour sur les attentes des stagiaires – Bilan et conclusion de la journée

## 2nde journée

### Les différentes typologies de question et leurs objectifs

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

### Le profilage de son client/prospect

- Les acteurs du centre d'achat
- Les styles d'acheteurs
- Les mobiles d'achat

### 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 présentation de la solution en mode « teaser »

- La prise en compte de la problématique de l'interlocuteur
- La valorisation des différentes pistes potentielles
- Le verrouillage de cette solution ou alternative de solution

## La reformulation et la conclusion de l'entretien

- Son objectif
- Les différentes techniques de reformulation (téléphonique et face à face)
- La prise de congé avec la validation d'un second RDV
- L'explicitation du déroulé du second entretien :
  - L'analyse de la problématique
  - La sélection de la (des) solution(s) la(les) plus approprié(es)
- Savoir faire preuve d'autorité et de directivité
- Impliquer son client
- Verrouiller les accords de l'accompagnement commercial

## Bilan de la 2nde journée – Retour sur les attentes des stagiaires – Bilan et conclusion de la formation

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 : Les chefs des ventes, Les commerciaux terrain, Les assistantes commerciales.

## 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 aura lieu dans les locaux de l'entité bénéficiaire.

#### •MÉTHODES :

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. Les cas pratiques, issus de cas réels, sont réalisés aussi bien de façon individuelle et sous-groupe pour stimuler les échanges. Debriefing 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](mailto:emeline@formagora.fr)
- Pour une précision pédagogique : Patricia au 06 24 71 06 32 - [patricia@formagora.fr](mailto:patricia@formagora.fr)

## INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE POUR CE PROGRAMME

- Nombre de stagiaires formés en 2024 : 5
  - Satisfaction globale moyenne : 9,68 /10
  - Note générale de la formation : 9,00 /10
  - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 10 /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.