

Identifier Efficacement les Besoins Client et avoir des Commerciaux Performants

Lien : https://maroc-performance.com/formation/identifier-efficacement-les-besoins-client-et-avoir-des-commerciaux-performants

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MC228

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Maîtriser les techniques de questionnement
- Optimiser sa capacité d'écoute dans toutes les situations commerciales
- Utiliser son écoute pour augmenter sa force de persuasion

POUR QUI ?

- Toute personne impliquée dans le face à face commercial et souhaitant améliorer son écoute pour mieux convaincre les clients



Programme détaillé

1 / Écouter ses clients

- Repérer ses propres freins à l'écoute
- Découvrir la posture de l'écoute éclairée : de commercial à consultant
- Identifier toutes les informations à recueillir sur son client
- Saisir toutes les occasions de mieux connaître son client
- Comprendre les différents types d'attentes et besoins de vos clients : introduction au modèle de Kano
- Comprendre la nécessité d'une démarche structurée pour centrer les efforts de l'entreprise sur la «voix du client»
- Comment déployer la voix des clients pour se différencier de la concurrence
- Autodiagnostic de son niveau d'écoute

2 / S'approprier les techniques de questionnement

- Se préparer à questionner
- Questionner pour élargir du besoin aux enjeux : le questionnement élargi
- Questionner pour découvrir des besoins non exprimés : la méthode PSAI
- Entraînement aux techniques de questionnnement
- Sketch de la persuasion

3 / Développer sa posture d'écoute éclairée : la méthode RARE

- Expérimenter les différents niveaux d'écoute
- Utiliser tous les leviers du verbal : questions, reformulation, silence
- Utiliser tous les leviers du non-verbal

Maroc Performance

- Écouter ses émotions et celles de son client et les utiliser en situation
- Utiliser son écoute pour argumenter plus efficacement
- Entraînement à la reformulation

4 / Pratiquer l'écoute éclairée dans toutes les situations commerciales

- Dépasser ses propres freins à l'écoute : oser
- Réussir à écouter tous les types d'interlocuteurs : client méfiant, client passif, client pressé
- Adapter son écoute aux différentes situations commerciales : entretien de fidélisation, réponse à demande, entretien de prospection
- Ecouter pour mieux traiter les objections

5 / Cibler les attentes décisives de vos clients

- Evaluer le potentiel financier des attentes de vos clients
- Analyser les offres concurrentielles
- Positionner vos projets d'innovation sur l'échiquier concurrentiel
- Construire un cahier des attentes
- Les marchés visés
- Les arguments de vente de la solution

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Maroc Performance

Prochaines dates programmées

17 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 15 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance