

Maîtriser la découverte des besoins client - Instant Learning

Explorer les aspects essentiels de l'identification et de la compréhension des besoins clients.

Code
702991

Durée
3 heures / 3 heures

Tarif Inter*
399 € HT

**Repas inclus (en présentiel)*

PUBLIC

Toute personne ayant la nécessité d'identifier et de comprendre les besoins d'un prospect ou d'un client

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

LES POINTS FORTS

Format condensé pour maximiser l'acquisition de compétences opérationnelles?

Flexibilité grâce à un format entièrement à distance et court?

Alternance d'éléments techniques et exercices pratiques?

Peut être associé à d'autres classes virtuelles pour approfondir progressivement vos compétences

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
 - ▶ A chaud, dès la fin de la

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les techniques d'analyse et de découverte des besoins clients
- Développer des compétences d'écoute active et de questionnement efficace
- Acquérir les méthodes pour dépasser les besoins exprimés et identifier les besoins latents
- Savoir transformer la découverte des besoins en proposition de valeur adaptée

Programme de la formation

Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur reçoit vos objectifs de progrès.

Fondamentaux de la découverte des besoins

Principes et enjeux de la découverte des besoins

- Différencier besoins exprimés, latents et inconscients
- Comprendre l'impact d'une découverte efficace sur la relation client
- Exercice collaboratif : analyse de situations de découverte réussies et ratées

L'art du questionnement stratégique

Techniques de questionnement

- Utiliser la méthode SPIN (Situation, Problème, Implication, Nécessité/solution)
- Maîtriser les questions ouvertes, fermées et alternatives
- Construire l'entonnoir de questionnement
- Mise en situation : élaboration d'une trame de questionnement

Écoute active et décodage des besoins

Développer son écoute active

formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service

- ▶ A froid, 40 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : care-formation@lefebvre-dalloz.fr

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- Connaître les techniques de concentration , de silence et de présence
- Décoder le non-verbal (même à distance)
- Reformuler et valider la compréhension
- Jeu de rôle : entretien de découverte avec observateur

De la découverte à la proposition de valeur

Transformer les besoins en solution

- Connaître les techniques de synthèse et de hiérarchisation des besoins
- Utiliser les méthodes pour aligner l'offre avec les besoins découverts
- Construire une argumentation personnalisée
- Cas pratique : élaboration d'une proposition de valeur basée sur une découverte de besoins

Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

A noter

...

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

Prochaines sessions

...

A DISTANCE

- 20 Nov. 2026

