COMMERCIAL - VENTES

# Compréhension du client : questionner, écouter et cerner le besoin réel

Beaucoup d'entretiens commerciaux se jouent sur un malentendu. L'offre est présentée trop tôt, elle répond à un besoin supposé et l'échange se termine sur une impression de décalage. Les questions restent fermées, l'écoute s'arrête dès qu'une accroche apparaît et le contexte réel du client demeure flou. Trois heures à distance pour reprendre la phase de découverte : structurer son questionnement, repérer les signaux implicites et reformuler pour faire valider sa compréhension. Chaque participant travaille sur ses propres comptes et repart avec une trame de découverte adaptée à son offre.

| DURÉE | MODALITÉ | TARIF | DÉLAI D'ACCÈS |
|---|---|---|---|
| **0,43 jour — 3 h** | **À distance** | **À partir de 450 € HT** | **11 jours ouvrés après validation du financement.** |

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

## 01 Public visé et prérequis

**PUBLIC VISÉ**
Commerciaux terrain ou sédentaires, chargés d'affaires et toute personne en contact avec des prospects souhaitant fiabiliser sa phase de découverte.

**PRÉREQUIS**
Aucun prérequis

**POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE**
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

## 02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Structurer un entretien de découverte du premier contact jusqu'à la reformulation
- Formuler des questions ouvertes qui font parler le client de son contexte
- Distinguer le besoin exprimé du besoin réel et de l'enjeu sous-jacent
- Identifier les critères de décision et les interlocuteurs impliqués
- Reformuler pour faire valider sa compréhension avant toute proposition

## 03 Programme détaillé

### M1 Préparer la découverte

- Arriver avec des hypothèses plutôt qu'un catalogue
- Réunir les informations utiles sur le compte et son marché
- Formuler des hypothèses de besoin à vérifier
- Fixer un objectif d'entretien distinct d'un objectif de vente
- Choisir sa première question et son ouverture
- Atelier : Chaque participant prépare la découverte d'un compte réel et soumet ses hypothèses au groupe.

### M2 Questionner et écouter

- Faire parler le client de son contexte
- Alterner questions ouvertes et questions de précision
- Creuser un besoin exprimé jusqu'à l'enjeu qu'il recouvre
- Repérer les non-dits et les signaux d'hésitation
- Utiliser le silence comme relance
- Mise en situation : Entretien de découverte simulé en binôme avec relevé des types de questions posées.

### M3 Reformuler et valider

- Sécuriser la compréhension avant de proposer
- Reformuler le besoin avec les mots du client
- Hiérarchiser les priorités entendues
- Identifier les décideurs et les critères de choix
- Clore la découverte par un accord explicite
- Cas pratique : Rédaction de la reformulation écrite adressée au client au lendemain de l'entretien.

## 04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**
À distance

**LIEU / FORMAT**
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, À distance — Classe virtuelle

**MÉTHODES MOBILISÉES**
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

**ENCADREMENT**
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

## 05 Modalités d'évaluation et de suivi

**ÉVALUATION DES ACQUIS**
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

**SUIVI DE L'EXÉCUTION**
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

**SANCTION DE LA FORMATION**
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

## 06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

## 07 Modalités d'accès, financement et tarifs

**MODALITÉS D'INSCRIPTION**
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

**DÉLAI D'ACCÈS**
11 jours ouvrés après validation du financement.

**FINANCEMENTS POSSIBLES**
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

**DATES / SESSIONS**
Entrées permanentes

| FORMULE | DÉTAIL | TARIF |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| Inter-entreprises | -10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session. | **À partir de 450 € HT** |

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

## 08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

**RÉFÉRENT HANDICAP**
Tiffany LESTROUBAC

**CONTACT**
contact@monpoleformation.fr

## 09 Indicateurs de résultats

| INDICATEUR | RÉSULTAT | MODALITÉS DE CALCUL |
|---|---|---|
| Taux de satisfaction | **N/A** | Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois |
| Taux d'abandon | **N/A** | Calculé sur les 12 derniers mois |

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

## 10 Contacts

**INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS**
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

**ADRESSE**
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

**RÉCLAMATIONS**
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr