RELATION CLIENT

Découverte client : questionner, écouter et qualifier les besoins réels

En rendez-vous le commercial parle trop tôt de son offre. Les questions s'enchaînent comme une liste à cocher. Le client répond brièvement et la proposition qui suit passe à côté de l'enjeu réel. Les objections apparaissent alors en fin de cycle au moment où il devient coûteux de revenir en arrière. Cette session de trois heures travaille la seule phase de découverte. Elle apprend à ouvrir l'entretien en obtenant l'accord du client sur le déroulé puis à construire un questionnement progressif à écouter ce qui n'est pas dit et à reformuler pour valider avant toute proposition. Chaque participant repart avec sa propre trame de découverte testée en séance.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
0,43 jour — 3 h	**À distance**	**À partir de 520 € 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 débutants chargés de clientèle conseillers en agence et techniciens amenés à conduire des entretiens de vente.

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 :

- Ouvrir un entretien de vente en obtenant l'accord du client sur le déroulé
- Construire un questionnement progressif du contexte vers l'enjeu
- Distinguer le besoin exprimé du besoin réel et des motivations d'achat
- Reformuler pour valider la compréhension avant toute proposition
- Consigner les informations recueillies pour préparer l'argumentation

03 Programme détaillé

M1 Ouvrir l'entretien

- Gagner le droit de poser des questions
- Prise de contact et annonce du déroulé
- Recherche préalable sur le client et son marché
- Posture et répartition du temps de parole
- Erreurs qui referment la découverte
- À retenir : Un client qui comprend pourquoi on le questionne répond plus longuement.

M2 Questionner et écouter

- Faire venir l'information
- Questions ouvertes fermées et questions de confirmation
- Progression du contexte vers l'enjeu puis vers l'impact
- Écoute des signaux faibles et des non-dits
- Prise de notes sans rompre l'échange
- Mise en situation : En binôme les participants conduisent une découverte puis mesurent le temps de parole de chacun.

M3 Qualifier et valider

- Transformer l'écoute en matière à proposition
- Distinction entre besoin exprimé et motivation d'achat
- Identification des interlocuteurs et du processus de décision
- Reformulation et validation de l'accord du client
- Passage de la découverte à l'argumentation
- Atelier : Chaque participant rédige la trame de découverte adaptée à son offre puis la teste sur un cas.

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 520 € 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