

Découvrir les besoins clients

Objectifs :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sauront
Poser les bonnes questions à leurs clients pour identifier les besoins qui correspondent à l'offre de l'entreprise

Public :

Toute personne en contact régulier ou épisodique avec des clients dans une relation non commerciale :

- installateurs techniques,
- techniciens après-vente,
- supports avant-vente,
- chauffeurs-livreurs ...

Programme :

- **Le principe de l'achat d'un client : La réponse à un besoin**
 - Définition d'un besoin
 - Relation Achat / Vente / Besoin et synchronisation des processus
- **Les avantages client des services proposés**
 - Principe de la présentation des solutions : CAB²
 - Caractéristique Avantages – Bénéfices – Besoins
 - Besoins générique et besoins spécifiques
 - Applications aux services de l'entreprise
- **Les bonnes questions à poser**
 - Identification des situations
 - Identification et formulation des questions permettant de révéler ses situations – Problèmes
 - Application aux prestations de l'entreprise

Méthode pédagogique

- Basé sur une participation active de chacun, elle allie les apports théoriques et les exercices pratiques.

Durée

1 jour