



objectifsformation

Etre en mesure de découvrir les attentes, besoins et préoccupations d'un client, savoir poser les bonnes questions grâce à des outils et des méthodes de découverte efficaces. Savoir mettre en évidence un besoin qui n'existe pas en apparence ou qui est à l'état latent ou dont certaines manifestations commencent à émerger.

programmedétaillé

Les différents aspects de la découverte

- La découverte du besoin
- La découverte de la psychologie du client
- La motivation d'achat du client

Comment pratiquer la découverte ?

- La mise en évidence du besoin
- La définition du besoin
- Les techniques de questionnement & les différents types de questions
- La reformulation
- Savoir construire un plan de questionnement

Les différentes phases de la découverte

- La situation actuelle & la situation souhaitée
- Faire admettre le besoin par l'interlocuteur
- Savoir découvrir les attentes et motivations profondes de l'interlocuteur

modalitéspratiques

• Public concerné

Toute personne en relation client

• Durée

1 journée (9h-12h30 14h-17h30)

• Date & Lieu

Besançon - Mardi 23 janvier 2018

• Tarif non assujetti à TVA

350,00 € par personne

tarif incluant support de stage **Déjeuner pris en commun offert**

*Ce thème peut être
animé directement
au sein de votre
entreprise*

demandeinscription

A renvoyer par fax au 03 81 47 96 79

Je souhaite m'inscrire, merci de m'envoyer une convention de stage.

Société :

Nom du responsable :

Nom & fonction du participant :

Adresse complète :

Téléphone :

Mail

noscoordonnées

IDEM

20 rue du Chasnot - 25000 Besançon

☎ 03 81 61 66 72

TSVP →