

➤ **PROGRAMME :**

**ETAPE 1 :** Savoir débiter l'entretien et instaurer un climat de confiance dès la prise de contact



**MISE EN PRATIQUE / EXERCICES / EXEMPLES DE CAS CONCRETS**



**ETAPE 2 :** Comment analyser le besoin conscient du client/prospect ?



**MISE EN PRATIQUE / EXERCICES**



**ETAPE 3 :** Savoir poser la première question pour entamer la phase de découverte



**MISE EN PRATIQUE / EXERCICES**



**ETAPE 4 :** La démarche orientée client, l'identification des motivations d'achat



**MISE EN PRATIQUE**



**ETAPE 5 :** Techniques de questionnement et de reformulation, construction d'un plan de questionnement



**MISE EN PRATIQUE**



**ETAPE 6 :** mise en pratique de l'ensemble des méthodes vues dans la journée