

Formation : Explorer un besoin client

Maîtrisez les techniques d'investigation pour clarifier les besoins réels

Formation pratique - 3h30 - Réf. 9EX

Prix : 430 CHF H.T.

Quelles approches pour mieux cerner le besoin client ? Quels outils facilitateurs ? Comment intégrer le client au cœur de la démarche ? 3h30 en atelier vous permettront d'expérimenter des méthodes et des outils pour mettre des mots sur le besoin et adapter vos pratiques au contexte et aux enjeux du client.

Objectifs pédagogiques

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

- ✓ Identifier la problématique au cœur du besoin client
- ✓ Saisir les enjeux pour le client
- ✓ Initier un livrable

Public concerné

Commerciaux, KAM, managers commerciaux et toute personne ayant une fonction commerciale.

Prérequis

Expérience dans le domaine commercial B to B.

Vérifiez que vous avez les prérequis nécessaires pour profiter pleinement de cette formation en faisant [ce test](#).

Méthodes et moyens pédagogiques

Travaux pratiques

Ateliers collectifs et individuels basés sur la carte d'empathie. Réalisation de carte mentale. Design d'un livrable. Plan d'action.

Méthodes pédagogiques

3h30 de formation-atelier. Ateliers collectifs et individuels basés sur la carte d'empathie. Réalisation de carte mentale. Design d'un livrable. Plan d'action.

PARTICIPANTS

Commerciaux, KAM, managers commerciaux et toute personne ayant une fonction commerciale.

PRÉREQUIS

Expérience dans le domaine commercial B to B.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Programme de la formation

1 Cerner l'enjeu de l'expression du besoin

- Mettre des mots sur le cœur de la problématique.
- Identifier l'objectif et les contours de l'attendu.
- Intégrer le besoin à la réalité métier.

Réflexion collective

Atelier : construction d'une carte mentale collective pour évaluer les enjeux de la compréhension du besoin, cerner les freins dans sa pratique commerciale, identifier ses propres besoins. Idéation et classification.

2 Explorer le besoin client

- Explorer le besoin du client final (interne ou externe).
- Faire émerger les besoins prioritaires.
- Identifier les leviers d'adhésion du client.

Travaux pratiques

Atelier : mieux connaître son client. Travail individuel autour des sept questions de la carte d'empathie. S'immerger dans le monde du client, analyser et relever les points prioritaires du besoin client. Rétrospective : enseignements du travail sur la carte d'empathie.

3 Restituer l'expression du besoin

- Générer de l'idéation au service du livrable.
- Hiérarchisation des idées.
- Design du livrable attendu.

Travaux pratiques

Atelier : proposer un livrable (le guide des bonnes pratiques d'une expression de besoin). Travail collaboratif d'idéation et de classification. Travail individuel : établir son plan d'action.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.