

Séminaire

Analyser les enjeux et anticiper la demande de votre client

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **développer une sensibilité forte au contexte de leur client,**
- **détecter une demande bien en amont de sa formulation,**
- **maîtriser tous les « tenants et aboutissants » d'une demande client.**
- **éviter que leur approche de vente ne soit que centrée sur la technique et les spécifications.**

A qui s'adresse ce séminaire ?

Tous les membres des équipes commerciales et/ou opérationnelles, des plus débutants aux plus chevronnés.

Durée : 2 jours

Renseignements :

Evelyne Platnic Cohen

Tel : 01 47 54 96 40

Email : contact@memento-conseil.com

Programme

Les différentes formes d'interrogation utilisées par les clients

- Les questions clés
- La préparation du rendez-vous
- La tactique de l'entretien

Les interrogations sur les spécificités techniques

- Le moment clé
- La définition des besoins en internes
- Les questions liées au GO NO GO

Les enjeux financiers et non financiers

- Les questions clés
- Identification par client

Les éléments constitutifs d'un planning

- Les questions clés
- Les items
- Les enjeux

Les critères de décision

- Les questions clés
- Revue des concurrents
- Le positionnement par différenciation

Approche pédagogique

Phase amont

Diagnostic de votre contexte et personnalisation de nos modules

- **prise de connaissance** et appropriation de votre vocabulaire, de votre culture d'entreprise, de vos produits
- **analyse** des documents de travail, identification des points forts et des axes de progrès
- **implication** des participants, recueil des attentes de l'ensemble des acteurs concernés
- **mise au point de supports** et d'outils pédagogiques personnalisés

Formation

Travail des axes de progrès identifiés avec des modules interactifs, autour d'une triple dimension :

- **le savoir-faire** : pour garantir de meilleures pratiques et un passage à l'acte plus facile
- **le savoir être** : pour orienter encore davantage les comportements vers la satisfaction du client
- **le mental** : pour leur permettre de cultiver leur envie au quotidien

Définition de **plans d'actions individuels** transmis au manager

Phase aval

Suivi et mesure de l'impact des formations avec Mémonto Follow up, un outil pédagogique inédit

- **mesure qualitative** : applicabilité des méthodes sur le terrain, rapidité et efficacité de la mise en place, difficultés rencontrées, ...
- **mesure quantitative** : évolution des performances de vos équipes (prises de contact, taux de conclusion, ventes additionnelles, indicateurs internes)

Mise en perspective avec le suivi des plans d'actions individuels, ...