

VENTE ET RELATION CLIENTS

Conduire la découverte client en vente à forte valeur

DURÉE

7 h — 1 jour

FINANCEMENT

OPCO, plan de développement des compétences

MODALITÉS

Présentiel ou distanciel synchrone, 1 journée de 7 heures

DÉLAI D'ACCÈS

Inscription possible jusqu'à 11 jours ouvrés avant le démarrage, sous réserve de places disponibles.

La plupart des affaires perdues en vente à forte valeur se jouent à la découverte, pas à la négociation : le commercial a présenté son offre avant d'avoir compris l'enjeu réel. Cette journée ne traite que de cette phase. Elle est intensive, très largement consacrée à l'entraînement, et volontairement séparée du parcours sur le cycle de vente complet.

Objectifs professionnels visés

À l'issue de la formation, le participant est capable de : préparer un entretien de découverte à partir d'hypothèses d'enjeux documentées ; cadrer l'ouverture d'un entretien et obtenir l'accord du client sur son déroulé ; conduire un questionnement enchaînant situation, difficulté, conséquence et bénéfice attendu ; faire chiffrer par le client le coût de son problème ; repérer les critères de décision implicites et les valider par reformulation ; conclure par une synthèse partagée et un engagement sur l'étape suivante.

Prérequis

Conduire régulièrement des entretiens clients. Cette formation approfondit une seule phase du cycle de vente et suppose une pratique commerciale existante. Les participants apportent deux comptes en cours de prospection.

Publics visés

Commerciaux et ingénieurs d'affaires en cycle de vente long, consultants et prestataires de services intellectuels, dirigeants d'agences et de cabinets.

Programme détaillé

1. Diagnostiquer sa propre pratique

Enregistrement et analyse d'un entretien de découverte simulé en ouverture de journée, avant tout apport. Mesure du temps de parole, du nombre de questions ouvertes, du moment où l'offre apparaît.

2. Préparer sans scénariser

Ce qu'il faut savoir avant d'entrer : contexte du compte, actualité du secteur, hypothèses d'enjeux. Construire une trame de questions qui n'enferme pas l'échange.

3. Ouvrir et cadrer l'entretien

Poser le cadre en deux minutes, obtenir l'accord sur le déroulé, annoncer qu'on ne présentera rien aujourd'hui. Effet de cette annonce sur la qualité de l'échange.

4. Le questionnement en profondeur

Enchaînement situation, difficulté, conséquence, bénéfice attendu. Faire chiffrer le coût du problème par le client lui-même. Techniques de relance et usage du silence.

5. Écouter ce qui n'est pas dit

Repérer les non-dits, les enjeux politiques internes, les critères de décision implicites. Reformulation vérifiante et validation explicite.

6. Conclure une découverte

Synthèse partagée en fin d'entretien, validation du besoin par le client, engagement sur l'étape suivante. Compte rendu écrit envoyé sous 24 heures.

7. Entraînement intensif

Trois séries de mises en situation sur vos propres comptes, avec rotation des rôles et débriefing systématique. Comparaison avec l'enregistrement du matin.

Livrable de fin de session

Votre trame de découverte personnalisée, votre modèle de compte rendu d'entretien, et une mesure objective de votre progression entre le début et la fin de journée.

Moyens et méthodes pédagogiques

Journée d'entraînement intensif : environ deux tiers du temps en mise en situation filmée, avec rotation des rôles et débriefing systématique. Un enregistrement initial sert de référence pour mesurer la progression. Les enregistrements sont détruits en fin de session, conformément à l'accord écrit recueilli à l'ouverture. Trame de découverte et modèle de compte rendu remis au format éditable. Groupe limité à 6 personnes.

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique par enregistrement d'un entretien simulé en ouverture de journée, avant tout apport, avec relevé d'indicateurs objectifs : temps de parole, proportion de questions ouvertes, moment d'apparition de l'offre. Évaluation finale sur le même protocole, comparée à la mesure initiale selon une grille critériée communiquée en amont.

Financements mobilisables

OPCO, plan de développement des compétences, France Num, autofinancement. Nous vous accompagnons dans le montage du dossier.

Accessibilité et situation de handicap

Nos formations sont ouvertes aux personnes en situation de handicap. En intra-entreprise, nous vérifions avec vous en amont l'accessibilité des locaux, des accès et des équipements. En inter-entreprises, nous retenons des salles accessibles aux personnes à mobilité réduite et en demandons l'attestation au loueur. À distance, le rythme, la durée des séquences et les supports sont adaptables. Référent handicap : Sylvain Guéraiche, 06 60 27 32 25, contact@strategies-formations.fr. Contactez-le avant l'inscription, ou dès que le besoin apparaît : chaque demande est étudiée et tracée.

Contact et référent

Référent pédagogique : Sylvain Guéraiche, formateur. Déclaration d'activité enregistrée auprès de la DREETS Occitanie sous le numéro 76341468534 Activateur France Num.

Programme mis à jour le 12 septembre 2026. Version en ligne : <https://strategies-formations.fr/formation/decouverte-client-vente-forte-valeur/>