

# Explorer un besoin client

Cours Pratique - 3h30

Réf : 9EX - Prix 2024 : 410CHF HT

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 l'apprenant sera en mesure de :

Identifier la problématique au cœur du besoin client

Saisir les enjeux pour le client

Initier un livrable

## 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.

## TRAVAUX PRATIQUES

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

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 10/2021

### 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.

## 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.

## 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 stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage 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 stagiaire 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

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- 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.

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE

2024 : 10 juin, 23 sept., 25 nov.