



Référence VNF1 / Stage

## Maîtrisez l'art du questionnement et de la reformulation

Maîtrisez l'art du questionnement et de la reformulation – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre l'importance du questionnement et de la reformulation dans le processus commercial.
- Développer les compétences nécessaires pour poser des questions pertinentes avec agilité.
- Apprendre à reformuler pour clarifier, vérifier la compréhension et approfondir les échanges avec les clients.
- Améliorer les techniques de communication commerciale pour renforcer les relations avec les clients et augmenter les ventes.

### Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les outils rationnels et relationnels permettant de maîtriser l'art du questionnement et de la reformulation en techniques de vente.

### Prérequis

Avoir suivi un module de base en techniques de vente.

### Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.



## Méthode d'évaluation

Cette évaluation sera effectuée par le formateur sur la base d'un référentiel de compétences et des objectifs pédagogiques définis en amont.

Les différents cas pratiques, mises en situations et QCM permettront à chaque participant de s'inscrire de manière ludique dans une logique d'amélioration continue afin de transformer leurs acquis en résultats tangibles.

## Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un plan d'actions individuel conçu durant la formation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le temps.



## Contenu de la formation

### **Matin : fondamentaux du questionnement commercial**

#### ***Accueil et présentation***

- Présentation des objectifs de la formation
- Tour de table pour connaître les attentes des participants

#### ***Comprendre l'art du questionnement commercial***

- L'importance du questionnement dans le processus de vente
- Les différents types de questions (ouvertes, fermées, suggestives etc.) et leur utilisation dans un contexte commercial
- Les objectifs du questionnement : exploration des besoins, identification des motivations d'achat, détection des objections

#### ***Les techniques de questionnement efficaces***

- Les techniques pour poser des questions ouvertes et favoriser le dialogue
- Savoir utiliser les questions de suivi pour approfondir la discussion et obtenir des informations clés
- Savoir pratiquer l'écoute active pour formuler des questions pertinentes et comprendre les besoins des clients
- Exercices pratiques de questionnement en binômes ou en groupes

### **Après-midi : maîtriser la reformulation commerciale**

#### ***Comprendre et pratiquer la reformulation en Vente***

- Définition et importance de la reformulation dans le contexte commercial
- Les objectifs de la reformulation : clarifier les besoins du client, vérifier la compréhension, reformuler les émotions et les attentes
- Les différents types de reformulations (reformulation écho, résumée, paraphrasée, clarificatrice, etc.)
- Exercices pratiques de reformulation en binômes ou en groupes

#### ***Intégrer le questionnement et la reformulation dans les situations commerciales***

- Cas pratiques et mises en situations : entretiens de vente, négociations, gestion des objections, etc.
- Les techniques pour utiliser le questionnement et la reformulation de manière complémentaire pour influencer et persuader
- Jeux de rôle pour pratiquer l'intégration des techniques de questionnement et de reformulation dans des scénarios de vente



### ***Élaboration d'un plan d'actions personnel***

- Identification des points forts et des axes d'amélioration individuels
- Élaboration d'un plan d'actions pour appliquer les compétences apprises
- Objectifs à court, moyen et long terme

### ***Synthèse et conclusion de la formation***

- Récapitulatif des points clés de la journée
- Échanges et réponses aux questions des participants
- Évaluation de la formation par les participants
- Remise de documents de synthèse et outils pratiques



## Points forts de la formation

Chaque intervenant certifié à la méthode CAPTIV'® bénéficie d'une compétence opérationnelle de référence en techniques de vente, relation clients et communication non verbale appliquée.

Cette formation est essentiellement construite sur l'action et les cas pratiques dans une logique d'amélioration continue afin de permettre aux participants d'ancrer les bonnes pratiques et d'obtenir les premiers résultats mesurables dès l'issue de la formation.

## Nos dispositifs de formation sont adaptés aux personnes en situation de handicap grâce à :

- Un accueil à temps partiel ou discontinu si nécessaire.
- Une durée de formation établie sur mesure.
- Une évaluation adaptée des connaissances et des compétences.
- Une accessibilité logistique répondant aux normes en vigueur.

Contact service clients +33 (0)6 58 02 25 06 – [mdominguez@captive-formation.com](mailto:mdominguez@captive-formation.com)

Captive Formation – 20 bis Rue Paul Bert 69150 Décines

<http://www.captive-formation.com>

