Chapitre 07 - Mise en application

La Decouverte des Besoins

3 dossiers - 12 questions

Dossier 1 · Techniques de questionnement

Running Expert - Cerner le besoin du coureur



Running Expert forme ses vendeurs a la decouverte approfondie du besoin avant toute recommandation produit.

Document 1 - Dialogue vendeur / client

Entretien de decouverte - chaussures de trail

- Client : Je cherche des chaussures pour courir.
- Vendeur A : Celles-ci sont en promo, elles conviennent a tout le monde.
- Vendeur B : Vous courez plutot sur route, sentier ou les deux ?
- Vendeur C : Quelle est votre pointure ?
- Client precise : Je fais du trail en montagne, 3 sorties/semaine, problemes de pronation.

Questions

Question 1

Analysez les approches des vendeurs A, B et C. Laquelle est la plus adaptee ? Justifiez en vous appuyant sur les types de questions.

Éléments de réponse

Vendeur A : mauvaise approche - propose sans decouvrir. Risque de produit inadapte et retour.

Vendeur B : meilleure approche - question ouverte invitant le client a s'exprimer sur l'usage reel.

Vendeur C : partiel - question fermee prematuree avant d'avoir compris l'usage.

Question 2

Redigez 4 questions de decouverte complementaires (methode QQOQCP) pour completer le diagnostic avant de recommander une chaussure.

Éléments de réponse

Quoi : 'Votre pronation a-t-elle ete diagnostiquee par un podologue ?'

Ou : 'Sur quels types de sentiers courez-vous - rocailleux, humides, mixtes ?'

Quand : 'Depuis combien de temps pratiquez-vous le trail, quelle distance par sortie ?'

Comment : 'Comment se passe l'amorti avec vos chaussures actuelles, avez-vous des douleurs ?'

Question 3

Redigez la reformulation synthetique des besoins du client. Expliquez son role dans l'entretien.

Éléments de réponse

'Si je comprends bien : trail montagne (terrain varie, humide), 3 sorties/semaine de 15-20 km. Pronation necessitant bon maintien lateral. Eviter douleurs au genou. C'est bien cela ?'

Role : valider la comprehension, rassurer le client (il se sent ecoute), poser les bases de l'argumentation, renforcer la confiance.

Question 4

Expliquez ce qu'est l'ecoute active. Donnez 3 signes comportementaux qui la caracterisent.

Éléments de réponse

L'ecoute active est une attention totale au discours du client pour saisir emotions, besoins implicites et signaux faibles.

1. Contact visuel maintenu et hochement de tete. 2. Prise de notes / reformulation des infos cles. 3. Questions suivantes adaptees a ce qui vient d'etre dit, sans interrompre.

A retenir : La decouverte est la plus importante etape de la vente. Questions ouvertes, QQOQCP, ecoute active et reformulation construisent un diagnostic precis. Un produit bien choisi = client satisfait = fidelite gagnee.

Cuisine Design - Vendre un projet sur mesure



Cuisine Design est un fabricant-installateur de cuisines sur mesure. Sa commerciale recoit des clients en show-room pour des projets de 8 000 a 25 000 euros.

Document 2 - Guide de decouverte Cuisine Design

Axes de questionnement

- Situation : type de logement, surface disponible, nombre d'occupants
- Habitudes de vie : frequence de cuisine, equipements prioritaires, style desire
- Budget : fourchette, financement, delai de realisation
- Decision : qui decide ? les deux conjoints sont-ils presents ?
- Ancrage : qu'est-ce qui plait / deplait dans la cuisine actuelle ?

Questions

Question 5

Expliquez pourquoi la phase de decouverte est plus critique dans la vente complexe. Quelles sont ses specificites ?

Éléments de réponse

Une mauvaise decouverte en vente complexe entraine un devis inadapte, perte de temps, risque de litige apres installation.

Specificites : duree 45-90 min, multiplicite des decideurs (couple), besoins techniques precis, engagement financier fort exigeant reassurance permanente.

Question 6

La question 'Qu'est-ce qui vous plait / deplait dans votre cuisine actuelle ?' est une question d'ancrage. Expliquez son interet psychologique et commercial.

Éléments de réponse

Elle libere la parole naturellement : les deplacements = problemes a resoudre, les satisfactions = a conserver.

Interet commercial : chaque deplaisir devient un argument de vente ('Justement, notre systeme regle ce probleme...'). Les satisfactions evitent de proposer des changements non souhaites.

Question 7

Seule Madame est presente mais Monsieur doit valider. Quelle strategie adopter pour avancer sans bloquer la decision ?

Éléments de réponse

Ne pas faire prendre de decision definitive a Madame seule. Conclure sur une etape intermediaire : avant-projet non contractuel.

Second rendez-vous avec les deux. Armer Madame comme ambassadrice interne : 'Je prepare les arguments cles pour votre mari...'

Question 8

Quels elements doit contenir le cahier des charges oral pour poser les bases du devis ?

Éléments de réponse

Contraintes techniques (dimensions, arrivees eau/electrique), style et finitions, equipements prioritaires, budget max et financement, delai, decideurs.

A retenir : Plus l'enjeu est important, plus la decouverte doit etre rigoureuse. Identifier tous les decideurs, comprendre les frustrations actuelles et synthetiser en cahier des charges sont les 3 piliers de la vente complexe.

Banque Plus - Reveler les besoins non exprimes



Banque Plus : son conseiller recoit un couple venu uniquement pour ouvrir un compte commun. Sa mission : decouvrir les besoins implicites et proposer des services adaptes.

Document 3 - Entretien conseiller / couple

Informations recueillies

- On vient d'emmenager ensemble dans un appartement qu'on loue.
- On aimerait acheter dans 3-4 ans.
- On a chacun une voiture, c'est important pour nos trajets.
- On a un chat, un bebe est prevu d'ici un an.
- On n'a pas vraiment reflechi a la retraite, on a le temps.

Questions

Question 9

Definissez la distinction besoin exprime / besoin implicite. Identifiez 4 besoins implicites du couple.

Éléments de réponse

Besoin exprime : formule spontanement (ouvrir un compte). Besoin implicite : sous-jacent a la situation, a reveler par le questionnement.

1. Achat immo dans 3-4 ans -> epargne (PEL). 2. 2 vehicules -> assurance auto. 3. Bebe prevu -> assurance vie/prevoyance. 4. Retraite non anticipee -> PER.

Question 10

Le couple mentionne vouloir acheter dans 3-4 ans. Redigez 3 questions pour qualifier ce projet immobilier.

Éléments de réponse

1. 'Avez-vous une idee du prix du bien vise - dans quelle fourchette ?' (dimensionne l'apport).
2. 'Disposez-vous deja d'une epargne a affecter a l'apport ?' (evalue le plan de financement).
3. 'Avez-vous consulte un courtier pour une simulation de pret ?' (niveau d'avancement).

Question 11

Comment le conseiller peut-il aborder la prevoyance (bebe prevu) sans etre intrusif ? Redigez la transition.

Éléments de réponse

'Vous m'avez mentionne un heureux evenement prevu d'ici un an - toutes mes felicitations ! Beaucoup de jeunes parents se demandent comment proteger financierement leur famille. Est-ce quelque chose que vous avez reflechi, ou ca pourrait vous interesser qu'on en parle ?'

Question 12

Le couple repart avec 3 produits supplementaires. Quelle technique ? Conditions de succes et limites ethiques.

Éléments de réponse

Cross-selling (vente croisee) : proposer des produits complementaires en lien avec les besoins reels.

Conditions : produits repondant a de vrais besoins, conseil sincere et personnalise. Limites : produits inadaptes, pression, priorite aux objectifs commerciaux sur l'interet client.

A retenir : Les meilleurs vendeurs revelent les besoins implicites. Le cross-selling ethique part des besoins reels. La decouverte approfondie est la base de toute vente complementaire reussie.
