# 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.

**Question 2**

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

**Question 3**

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

**Question 4**

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

**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 ?

### 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.

### Question 7

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

### Question 8

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

---

**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.

### Question 10

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

**Question 11**

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

**Question 12**

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

**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.**