

## Programme de la formation

### Maîtrisez votre entretien de découverte pour cadrer vos missions, projets et ventes avec précision

 Mixte sur site et à distance

 28 heures sur 8 jour(s)

 Salarié en poste, Indépendant et dirigeant, Agent de la fonction publique · De 5 à 20 participants

 À partir de 1 500 € HT / 1 800 € TTC par participant

### Description courte

Dans le cadre de votre travail, vous devez **mener des entretiens de découverte des besoins pour cadrer vos conditions d'exécution de missions, de projets ou de ventes.**

Afin d'obtenir la meilleure collaboration possible, vous souhaitez réduire l'écart entre les attentes du client et la perception réelle qu'il aura de la qualité de votre prestation.

Cette formation vous partage les méthodes d'acquisition d'une connaissance client et la compréhension de son profil (SONCASE), elle aborde aussi la PNL (Programmation Neuro-Linguistique) et la CNV (Communication Non Violente) appliquée à ces situations métiers.

Vous améliorez votre maîtrise des « entretiens dirigés » en développant les techniques d'écoute active pour réaliser le meilleur cadrage possible de votre projet ou pour conclure une vente en réduisant les risques d'insatisfaction (Servqual).

### Profil des participants

Consultant.e, Conseiller.e, Formateur.ice, Chef.fe de Projets, Commercial.e

Toute personne intervenant dans des situations professionnelles qui nécessitent de répondre à un besoin complexe à formuler, qu'il faut traduire en cahier des charges ou contrat de vente.

### Prérequis

Une pratique professionnelle dans le domaine de l'accompagnement, du conseil ou de la vente-conseil.

### Objectifs

- Conduire des entretiens dirigés efficaces.
- Renforcer sa connaissance client en étant capable de capter les informations non formalisées (savoir utiliser le non-verbal, savoir reformuler les besoins et les attentes).
- Développer ses capacités d'adaptation.
- Augmenter la satisfaction client grâce à l'approche « Servqual » (mesure la qualité en comparant les attentes des clients à leur perception réelle du service reçu).

### Aptitudes et compétences visées / attestées

Identifier les techniques de questionnement, leurs intérêts, leurs pratiques.

Etre capable de poser les questions au format adéquat.

Etre capable de s'adapter à différentes finalités et objectifs d'entretien.

Conduire des entretiens ciblés en fonction de son objectif et de son interlocuteur.

## Contenu

*T1- Les outils et connaissances scientifiques pour connaître ses clients*

J 1 : La PNL, la CNV

J 2 : SONCASE

J 3 : Mise en pratique de ces outils : développer son super pouvoir : l'écoute active

*T II – Accompagner son client dans la formulation de ses attentes*

J 4 : Technique de l'entretien dirigé

J 5 : Le Servqual : réduire les écarts entre attentes et perception réelle

*T III – Co-construire le service attendu et le formaliser en contrat de vente ou de mission*

J 6 : De la demande à l'objectif, la formulation d'un objectif

J 7 : La reformulation des attentes et le cadrage final du contrat

*T IV – S'entraîner et développer ses compétences*

J 8 : Mise en pratique globale : jeux de rôle et renforcement des notions découvertes sous forme de jeu (Time's Up)

## Pédagogie et organisation

Alternance de travail collaboratif en classe virtuelle et de travail individuel ou en sous-groupe en intersession.

***Une formation qui marche !*** Pour celles et ceux qui souhaitent bouger pendant la formation, repérez le picto soleil dans le déroulé pédagogique ci-joint pour connaître les temps dédiés à travailler en contexte d'activité physique légère (marche à pied). Attention, une connexion internet reste indispensable, seul votre smartphone sera nécessaire.

## Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

| Connaissances ou Compétences                                                                                                   | Modalités d'évaluation                                                                                   | Critères d'évaluation                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Connaître les découvertes scientifiques des mécanismes de notre cerveau utilisés en commerce et marketing (PNL CNV SONCASE)    | Exercice de recherche en ligne et présentation au groupe<br>QUIZZ (3 questions par groupe/individu)      | Support de présentation des recherches effectuées<br>Réponses aux quizz           |
| Construire son entretien de découverte client : phase 1 : faire émerger le besoin « réel » du client.                          | Réalisation d'une trame type de conduite d'un entretien de découverte avec rédaction des questions clés. | La carte d'empathie complétée et une fiche persona remplie.                       |
| Connaître les outils d'exploration de la connaissance client (Carte d'empathie, fiche Persona).                                | Mise en situation (en duo ou en recherche internet sur persona type)                                     | Le support rédigé de la trame et les réponses apportées lors de l'entretien test. |
| Développer ses compétences et techniques en écoute active : la reformulation (phase 2 de l'entretien).                         | Continuer la trame avec la partie reformulation. Reprise du duo ou à partir du persona.                  | Suite sur le support rédigé.                                                      |
| Utiliser la méthode APB (Avantages Preuves Bénéfices).                                                                         |                                                                                                          |                                                                                   |
| Construire son cahier des charges et conclure son entretien.<br>Développer ses techniques de négociation pour contractualiser. | Réalisation d'un cahier des charges de cadrage de mission, de projet ou de vente.                        | Le support de cadrage complété.                                                   |

## Mode de validation

Attestation de formation

Attestation de compétences

## Financements possibles

Financement par organismes et opco

Si participation à titre individuel, tarif particulier nous contacter.

## Modalités et délai d'accès

10 jours avant le début de la formation

## Référent handicap

**PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP :** (*mise en place de compensation...*)

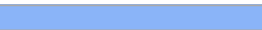
**Contact :** Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / [nadiahadjeri@cadresenmission.com](mailto:nadiahadjeri@cadresenmission.com)

## Intervenant

**Laëtitia BAILLET – ZERHOUNI LAQRIB**, consultante et formatrice en développement commercial et relation client. +20 ans de pratique professionnelle de conseil à la vente en situation complexe (Tourisme, BTP, Economie Sociale et Solidaire). Master de Droit, Economie, Gestion mention Vente et Marketing du CNAM (Conservatoire National des Arts et Métiers) et Brevet de Technicien Supérieur du Tourisme mention Conception et Commercialisation de produits touristiques de l'Ecole Nationale de Commerce Bessières, Paris.

## Évaluations

9 inscriptions depuis le 13/07/2026

Taux d'acquisition des compétences :  **100 %** (4 évaluations)