

## Cours professeur

### ACTIVITÉ 1 - Découvrir les besoins

• Vidéo « les mots et les attitudes qui font vendre » [www.nathan.fr](http://www.nathan.fr) auteur Laurence Garnier - Séquence « Découvrir les besoins »

✍ Analyser la simulation que vous venez de voir en complétant le tableau en annexe 1.

✍ Répondre aux questions suivantes :

- Pourquoi faut-il prendre le temps de découvrir les besoins du client ?

La découverte n'est absolument pas une étape superflue dans l'entretien de la vente. Au contraire, le vendeur doit chercher à connaître le client et à découvrir ses besoins et ses motivations. Pour cela, il doit maîtriser les différents types de questions qui vont lui permettre de découvrir son client. Il doit savoir garder le silence pour permettre au client non seulement de s'exprimer mais aussi de préciser sa pensée.

- Quel est l'intérêt des questions ouvertes ?

Les questions ouvertes appellent des réponses longues. Elles sont à utiliser en priorité au début de l'entretien pour permettre au client de s'exprimer et de décrire le plus précisément possible le ou les besoins auxquels il faudra apporter une réponse. Ex : Que souhaiteriez-vous ? Que puis-je faire pour vous ?

- Quel est l'intérêt des questions fermées ?

Les questions fermées sont à utiliser pour obtenir des réponses précises du client. Elles appellent des réponses de type « oui » « non » ou permettent d'obtenir un nom, un nombre de personnes, une date ....

Ex : A quelle date ? Combien de personnes ? Souhaitez-vous manger en terrasse ?

- Quel est l'intérêt des questions alternatives ?

Elles orientent la discussion vers un choix pour faciliter la conclusion.

Ex : « Préférez-vous ceci ou cela ? »

## ACTIVITÉ 2 - La reformulation

- Vidéo « les mots et les attitudes qui font vendre » [www.nathan.fr](http://www.nathan.fr) auteur Laurence Garnier - Séquence « Reformuler »

✍ Analyser la simulation que vous venez de voir en complétant le tableau en annexe 2.

✍ Répondre aux questions suivantes :

- Quel est l'intérêt de la reformulation ?

**La reformulation permet de montrer au client l'intérêt porté à ce qu'il vient de dire et de vérifier que les informations obtenues ont bien été comprises ;**

- Reformuler la demande du client : « *Je fais une surprise à ma femme pour ses 40 ans. Je veux organiser une soirée pour une trentaine de personnes. J'aimerais que cette fête soit exceptionnelle !* »

**Si je comprends bien, vous souhaitez faire une surprise exceptionnelle à votre femme à l'occasion de ses 40 ans. Vous prévoyez une trentaine de personnes C'est bien cela ?**

Moments de la séquence	Questions	Éléments de réponse
1 La serveuse vient passer commande	Comment s'y prend-elle ?	<b>Elle s'adresse, très souriante, à ses clients et les interroge sur ce qu'ils souhaitent commander.</b>
2 La serveuse oriente la prise de commande	<p>Qu'induit sa question : « Vous ne voulez rien d'autre ? »</p> <p>Comment s'y prend-elle ensuite avec Valérie ?</p> <p>Que répond alors Valérie ? Et Nicolas ?</p>	<p><b>Elle induit une réponse négative de Nicolas, qui se contente donc d'un café.</b></p> <p><b>Elle transforme sa question : « qu'est-ce qui vous ferait plaisir ? » puis lui propose une alternative : « Nous avons la formule rapide..... ou le petit déjeuner complet » c'est comme vous voulez.</b></p> <p><b>Les deux optent pour la formule rapide.</b></p>
3 Valérie commente la technique de la serveuse	<p>Pourquoi Valérie dit-elle que la serveuse s'est bien rattrapée ?</p> <p>Quel était le but de la question ouverte ?</p> <p>Quel était ensuite le but de la question alternative ?</p>	<p><b>Après avoir posé une question interronégative qui a entraîné une réponse négative, elle a opté pour une question ouverte, complétée par une question alternative.</b></p> <p><b>De faire s'exprimer la cliente.</b></p> <p><b>La question alternative avait pour objectif d'orienter le choix de la cliente.</b></p>

Moments de la séquence	Questions	Éléments de réponse
1 Nicolas fait part de ses craintes à Valérie	Quels sont les problèmes qu'évoque Nicolas ?	<b>Nicolas s'inquiète de l'étendue des conseils que lui a donnés Valérie et de la difficulté d'être naturel</b>
2 Valérie reprend ses explications	<p>Comment Valérie réagit-elle à ce que vient de dire Nicolas ?</p> <p>Comment procède-t-elle lorsque Nicolas lui dit qu'il aimerait savoir quand appliquer telle ou telle technique ?</p> <p>Quel est l'intérêt de la reformulation ?</p> <p>Comment Valérie conclut-elle ses reformulations ?</p> <p>Pourquoi ? Que pourrait-il se passer sans cette précaution ?</p>	<p><b>Elle reformule et complète ce dont vient de se plaindre Nicolas.</b></p> <p><b>Elle reformule à nouveau en résumant les propos de Nicolas.</b></p> <p><b>La reformulation a permis à Valérie de s'assurer qu'elle avait bien compris les craintes de Nicolas, mais aussi de lui faire préciser ses idées tout en repérant ce qui est le plus important pour lui.</b></p> <p><b>Valérie termine ses deux reformulations à chaque fois par une question.</b></p> <p><b>Pour s'assurer que l'on ne dénature pas les propos et les besoins exprimés par l'interlocuteur.</b></p>

# B

## AVEZ-VOUS COMPRIS L'ACTIVITÉ ?

### i

1. Repérer les questions ouvertes, fermées et alternatives en cochant la bonne colonne.

### l

Questions	Ouvertes	Fermées	Alternatives
• Qu'envisagez-vous pour votre repas d'affaires ?	X		
• Voulez vous déjeuner en terrasse ?		X	
• Que pensez-vous de ce menu ?	X		
• Vous préférez des plats régionaux ?		X	
• Aimez-vous le mélange sucré-salé ?		X	
• Vous envisagez un apéritif dînatoire ou un repas ?			X

### a

### n

2. Reformuler efficacement la demande du client dans les situations suivantes :

Le client vous dit : « *Je veux créer un événement exceptionnel autour de mon activité et pour cela je souhaite organiser un buffet cocktail pour 50 personnes, à la hauteur de ma réputation* ».

**« Si je comprends bien vous voulez organiser un buffet cocktail pour 50 personnes à l'image de votre établissement, c'est bien cela ? »**

J'ai réussi ?

- ✓ à distinguer les différents types de questions .....
- ✓ à reformuler les demandes des clients .....

**/10**