

« CONDUIRE UN ENTRETIEN COMMERCIAL »

Maitriser l'entretien de découverte pour faire un bon SCORE.

V1.4 du 01/12/2025

PUBLIC : Commerciaux, technico-commerciaux, toute personne ayant à conduire des entretiens commerciaux.

PRÉREQUIS : Pas de prérequis.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser la conduite d'un entretien de vente et structurer les étapes de ses entretiens ;
- Poser les bonnes questions et utiliser la palette des questions de précisions ;
- Définir précisément le profil de son client et son mode de décision.

OUTILS ET MÉTHODOLOGIE PÉDAGOGIQUE

- Point en amont de la formation avec restitution du besoin client.
- Point en fin de journée de formation, recueil des impressions, régulation sur les autres journées en fonction de l'évolution pédagogique.
- Évaluation à chaud en fin de formation, débriefing sur l'écart éventuel, formalisation d'une régulation sur les points soulevés.

MOYENS D'ENCADREMENT DE LA FORMATION

PROFORMA s'engage à adapter chaque formation aux besoins réels du stagiaire. L'animation est basée sur une pédagogie active, avec des exercices pratiques et personnalisés qui permet l'ancre en temps réel.

Cette animation s'appuie sur une alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques.

Vidéo-projection. Support de cours délivré à chaque participant. Travaux pratiques.

LIEU DE FORMATION : Intra-entreprise dans les locaux de l'entreprise, ou en hôtel, et en présentiel.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Inscription par l'entreprise, après sélection et validation des publics concernés.

Démarrage possible au minimum une semaine après la réception de la demande de formation, pour permettre la mise en place de nos processus, en conformité avec notre démarche qualité :

- **Pédagogique** : analyse de besoins des participants, définition des objectifs et de leur positionnement, élaboration du programme, et préparation des supports et dossiers pédagogiques avant formation ;
- **Administratif** : élaboration du devis, convention, prise en charge éventuelle du financement de la formation par votre OPCO (si prise en charge par un OPCO : vous devez en faire la demande à votre OPCO un mois avant le démarrage de la session).

CONTACTS : • Téléphone : 06 72 83 94 51 • Mail : contact@pro-forma.biz

ACCESSIBILITÉ



Nos intervenants savent adapter leurs méthodologies pédagogiques en fonction des différentes situations de handicap.

PROGRAMME DE LA FORMATION

Introduction

- Présentation des modalités de la formation et tour de table des attentes des stagiaires ;
- Les principes actifs de la communication et de la P.N.L., adaptés à la conduite d'un entretien ;
- Connaître les principaux filtres de représentations : les principaux filtres et biais cognitifs.

1. **Concevoir** : Préparer son entretien

- Recueillir les informations, en amont : connaître le profil de ses interlocuteurs,
- Définir l'objectif de son entretien,
- Structurer et prévoir les étapes de l'entretien,
- Se préparer mentalement : la préparation psychologique.

2. **Contacter** : Réussir le premier contact

- Réussir la mise en jeu : poser le cadre de son entretien,
- Se présenter pour créer un climat de confiance : la communication non verbale et la synchronisation,
- Jouer sur les aspects verbaux et non-verbaux.

3. **Comprendre** : Découvrir les attentes et les besoins de son client

- Gérer l'échange : les principes de l'écoute active et de la reformulation,
- Apprendre à structurer son entretien avec le guide "SCORE",
- Savoir analyser le profil de chaque client selon ses critères de motivation 'SONCAS', et la grille des 4 atouts,
- Utiliser la grille des métaprogrammes pour définir le profil de décision de son client, et identifier ses principaux filtres personnels et ses biais cognitifs,
- Faire une synthèse à son client et un compte-rendu de son entretien.

Exercices pratiques de conduite d'entretiens, enregistrés en vidéo et analysés en groupe.

Synthèse et conclusion de la formation :

- Synthèse individuelle et formalisation d'un plan d'action ;
- Évaluation à chaud de la formation.

SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Document d'évaluation de satisfaction, validation des acquis en situation, attestation de présence et certificat de formation individuel.

DATES : Dates sur demande, calendrier à définir ensemble.

DURÉE : 2 journées de 7heures.

TARIFS : 1850 € H.T./ journée (7 heures)

(Hors frais de déplacement et d'hébergement du formateur, facturés en sus – frais réels)

DISPOSITIONS PRATIQUES : Effectif maximum de 10 participants.

POUR ALLER PLUS LOIN : « Vendre la Valeur Ajoutée »

TABLEAUX RÉCAPITULATIFS

1. TAUX DE SATISFACTION			
Année	Nbre de Groupes	Nbre de Stagiaires (Total de stagiaires)	SATISFACTION (Moyenne globale)
• 2020	3 groupes	28 stagiaires	9,6 /10
• 2021	2 groupes	18 stagiaires	9,8 /10
• 2022	3 groupes	26 stagiaires	9,8 /10
• 2023	0		
• 2024	0		
• 2025	0		

2. TAUX D'ASSIDUITÉ			
Année	Nbre de Groupes	Nbre de Stagiaires (Total de stagiaires)	ASSIDUITÉ (Moyenne globale)
• 2020	3 groupes	28 stagiaires	100 %
• 2021	2 groupes	18 stagiaires	100 %
• 2022	3 groupes	26 stagiaires	100 %
• 2023	0		
• 2024	0		
• 2025	0		

3. TAUX DE RÉUSSITE			
Année	Nbre de Groupes	Nbre de Stagiaires (Total de stagiaires)	RÉUSSITE (Moyenne globale)
• 2020	3 groupes	28 stagiaires	100 %
• 2021	2 groupes	18 stagiaires	100 %
• 2022	3 groupes	26 stagiaires	100 %
• 2023	0		
• 2024	0		
• 2025	0		