

SÉQUENCE POUR SON ÉQUIPE

Niveau ★ ★ ★



PROGRAMME
TECHNIQUE DE QUESTIONNEMENT



TEMPS DE PRÉPARATION
2 MINUTES



OBJECTIF
IDENTIFIER LES DIFFÉRENTES TECHNIQUES DE
QUESTIONNEMENT POUR GAGNER EN EFFICACITÉ



DURÉE DE LA SÉQUENCE
20 MINUTES

PRÉPARATION :

Imprimer et distribuer la feuille « mots croisés » vierge, ci-jointe, à chaque participant.

CONSIGNE :

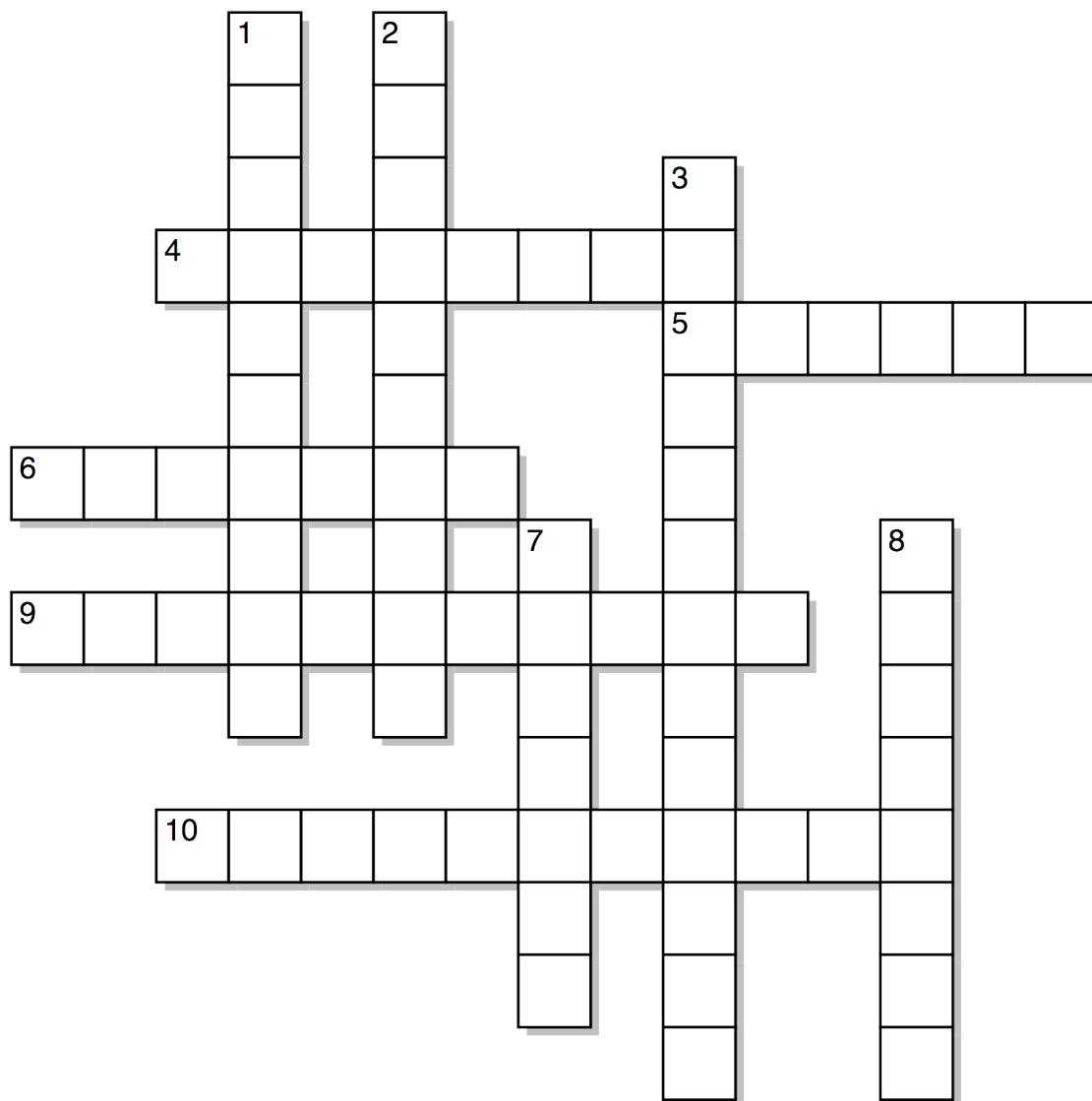
Réaliser individuellement le « mots croisés » sur les différentes techniques de questionnements en 10 minutes. Faire ensuite un tour de table pour la restitution. Profiter de chaque question ou chaque réponse pour échanger avec l'ensemble de l'équipe sur les pratiques de chacun (quand utiliser quel type de question pour quel résultat).

SYNTHÈSE :

Profiter de cette séquence pour rappeler l'importance des différentes techniques de questionnement. Dans la vente nous avons deux oreilles pour écouter deux fois plus que nous parlons.

“Nous montrons notre compétence, non pas avec les réponses que nous donnons mais avec les questions que nous posons”



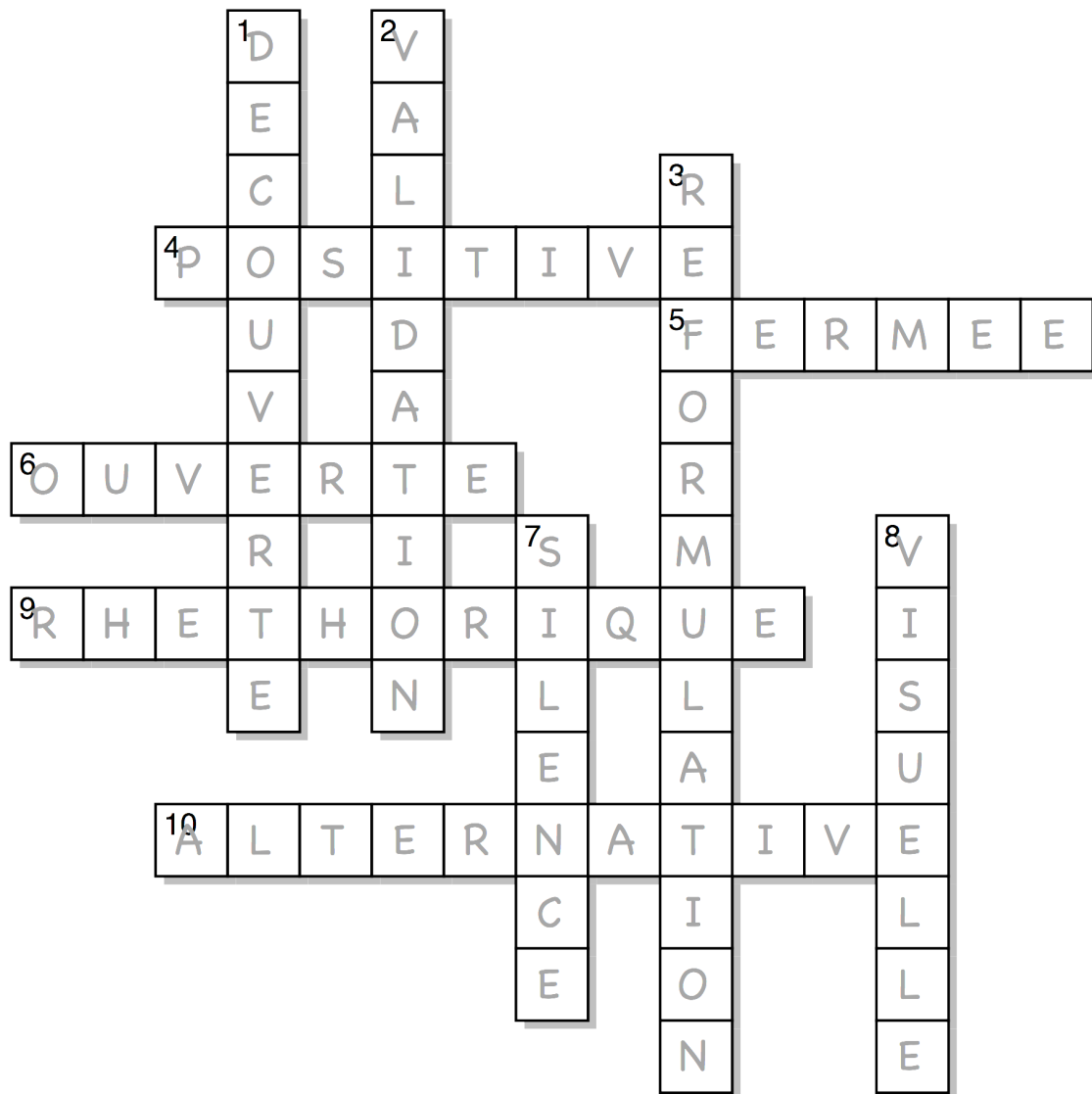


Horizontale

- 4. L'attitude à adopter en cas d'objection du client
- 5. Question qui génère OUI ou NON
- 6. Question qui apporte beaucoup d'informations
- 9. Nous utilisons cette question lors de la cascade des OUI
- 10. Question qui laisse un choix apparent à la personne

Vertical

- 1. Dans quelle étape de la vente utilisons nous le plus de questions « Ouvertes » ?
- 2. Dans quelle étape de la présentation de projet faisons nous une reformulation bilan ?
- 3. Elle évite l'interprétation
- 7. La ponctuation de la parole
- 8. 55% de notre communication l'est



Horizontale

4. L'attitude à adopter en cas d'objection du client [POSITIVE]
5. Question qui génère OUI ou NON [FERMEE]
6. Question qui apporte beaucoup d'informations [OUVERTE]
9. Nous utilisons cette question lors de la cascade des OUI [RHETHORIQUE]
10. Question qui laisse un choix apparent à la personne [ALTERNATIVE]

Vertical

1. Dans quelle étape de la vente utilisons nous le plus de questions « Ouvertes » ? [DECOUVERTE]
2. Dans quelle étape de la présentation de projet faisons nous une reformulation bilan ? [VALIDATION]
3. Elle évite l'interprétation [REFORMULATION]
7. La ponctuation de la parole [SILENCE]
8. 55% de notre communication l'est [VISUELLE]