

La découverte des besoins	La découverte des besoins
La découverte des besoins consiste à identifier les attentes, les motivations et les contraintes du client afin de lui proposer une solution adaptée.	La découverte des besoins consiste à identifier les attentes, les motivations et les contraintes du client afin de lui proposer une solution adaptée.
Définition	Définition
La méthode de l'entonnoir consiste à passer progressivement de questions générales à des questions plus précises. ➤ Questions ouvertes ➤ Questions de précision ➤ Questions fermées Cette technique permet de recueillir toutes les informations utiles avant de conseiller le client	La méthode de l'entonnoir consiste à passer progressivement de questions générales à des questions plus précises. ➤ Questions ouvertes ➤ Questions de précision ➤ Questions fermées Cette technique permet de recueillir toutes les informations utiles avant de conseiller le client
La technique de l'entonnoir	La technique de l'entonnoir
✓ Écouter sans interrompre. ✓ Observer le langage non verbal. ✓ Pratiquer l'écoute active. ✓ Laisser le client s'exprimer. ✓ Reformuler si nécessaire.. 	✓ Écouter sans interrompre. ✓ Observer le langage non verbal. ✓ Pratiquer l'écoute active. ✓ Laisser le client s'exprimer. ✓ Reformuler si nécessaire.. 
Les bonnes pratiques	Les bonnes pratiques
Questions ouvertes Permettent au client de s'exprimer librement. <i>Ex. : « Que recherchez-vous aujourd'hui ? »</i> Questions fermées Obtiennent une réponse précise ou par oui/non. <i>Ex. : « Est-ce pour vous ? »</i> Questions alternatives Orientent le choix entre plusieurs propositions. <i>Ex. : « Vous préférez le noir ou le bleu ? »</i> Questions de relance Approfondissent une réponse. <i>Ex. : « Pouvez-vous m'en dire un peu plus ? »</i>	Questions ouvertes Permettent au client de s'exprimer librement. <i>Ex. : « Que recherchez-vous aujourd'hui ? »</i> Questions fermées Obtiennent une réponse précise ou par oui/non. <i>Ex. : « Est-ce pour vous ? »</i> Questions alternatives Orientent le choix entre plusieurs propositions. <i>Ex. : « Vous préférez le noir ou le bleu ? »</i> Questions de relance Approfondissent une réponse. <i>Ex. : « Pouvez-vous m'en dire un peu plus ? »</i>
Les différents types de questions	Les différents types de questions