

# Fiche ressource

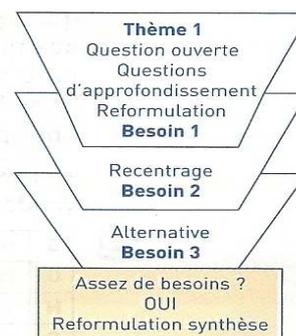
## Les outils d'aide à la vente : découvrir les besoins du client.

### Poser des questions, c'est prendre le pouvoir en dirigeant l'entretien !

Il est donc important, pour maintenir un rapport de confiance avec le client de réfléchir à trois éléments :

- L'ordre dans lequel on pose les questions : commencer par des questions peu impliquantes auxquelles le client répond facilement, des questions qui permettent de vérifier des informations que l'on possède déjà (cela rassure).
- La manière dont on pose les questions : traiter un problème par question, éviter les formulations négatives.
- Le type de questions que l'on utilise. Le choix du type de questions dépend de la phase dans laquelle on se situe et de l'attitude du client.

- En début de découverte, pour faire parler le client  
→ utiliser une question ouverte ;
- si le client se montre trop bavard, s'il s'égare dans ses propos  
→ utiliser une question de recentrage ;
- en cours de découverte, pour approfondir  
→ utiliser une question alternative ;
- en fin de découverte, pour vérifier que vous avez tout compris, et rien oublié  
→ utiliser une question de reformulation synthèse.



#### ■ Les différents types de questions

Objectif	Types de questions	Exemples
S'informer • pour obtenir des informations	Ouverte	Qu'est-ce que ? Quel est votre avis sur ? Pourquoi ? Comment ?...
	Fermée	Où ? Quand ? Combien ? Quoi ? Qui ? Lequel ? Est-ce que ?
Approfondir • pour aider à comprendre • pour faire réfléchir • pour vérifier	Miroir-écho	Client : « L'embrayage n'est pas pratique. » Vendeur : « Pas pratique ? »
	Ricochet	C'est-à-dire ? Et alors ?...
	Reformulation résumée	Si je vous comprends bien, vous pensez donc que... C'est bien cela ?
Orienter • pour donner un temps de réflexion • pour s'opposer (à éviter) • pour suggérer • pour conclure	Ballon d'essai	Ne pensez-vous pas que ?... Diriez-vous que ?...
	Contre-question	Client : « Comment fonctionne cet appareil ? » Vendeur : « Connaissez-vous le ?... »
	Polémique	Croyez-vous vraiment que ?...
	De diversion	Poser une question sur un autre point pour détourner l'attention, pour gagner du temps.
	Alternative	Préférez-vous la mer ou la montagne ?
	Recentrage	Pour en revenir à... que pensez-vous de ?...