



QUESTIOLOGIE

LA BONNE QUESTION AU BON MOMENT

Vente : Booster votre Sellership

Développer un questionnaire à haute valeur ajoutée pour convaincre, faire de votre client un allié et ensuite un ambassadeur de votre vente.

Questiologie, définition ?

La Questiologie est une méthodologie, inédite, structurée et concrète pour « poser la bonne question au bon moment » qui propose :

- Des grilles de lecture linguistique et sémantique, fondamentales et pourtant simples d'application (si, si c'est possible et heureusement !), pour analyser un dialogue et identifier la question la plus adéquate ;
- Une technique astucieuse pour créer, multiplier les bonnes questions en fonction de l'interlocuteur, de la situation et de l'objectif.

Très concrètement, la Questiologie s'articule autour de la formule suivante :

$$\left(\begin{array}{l} \text{Ouvertes} \\ \& \\ \text{Fermées} \end{array} * \text{Inductives} * \text{Pourquoi} * \text{Locus} * \text{Geste mental} \right) \text{Objet} = \infty$$

Maîtriser chacun de ces critères, les calibrer consciemment génère des marges de manœuvre supplémentaires. Les combiner adroitement construit un questionnaire pertinent. Les compétences développées touchent de nombreux domaines : leadership et management, vente et négociation, audit et médiation, conseil interne ou consultant externe, innovation, accompagnement et développement personnel, éducation.

*« Successful people ask better questions, and as a result, they get better answers. »
Tony Robbins*

Vente – Booster votre Sellership, pour qui ?

Tous les commerciaux ou directeurs des ventes opérant des ventes complexes où le conseil représente une part significative de la valeur ajoutée, et qui gagneraient à disposer d'une technique de communication performante.

Cette formation est dédiée à toute personne en charge de ventes premium, complexes ou sur appel d'offres : ingénieurs commerciaux, business developpers, négociateurs et vendeurs dans le monde de l'engineering ou scientifique, de l'automobile, de l'immobilier, financier ou patrimonial, ...

Questiologie, résultats ?

Une aptitude accrue à faire émerger des solutions tout en consolidant la qualité de la relation, l'implication et la participation de vos interlocuteurs.

Une aisance de communication vous conférant plus d'assurance, de pertinence et d'influence, boostant vos capacités à emmener et faire évoluer la situation.

« Il m'a fallu longtemps pour comprendre qu'avant de se risquer à parler, il fallait rendre les autres capables d'entendre. »

Boris Cyrulnik

Vente – Booster votre Sellership : objectifs ?

Tous les commerciaux le savent : analyser le besoin pour « pousser » le bon argument ne suffit plus pour convaincre. Il faut, en plus, développer un savoir-être particulier, générer plus de « customer intimacy » (de la « proximité client »), pour entendre ce qui n'est pas dit, pour faire émerger un besoin encore inconscient ou pour engager le client dans un déploiement sur le long terme. Acquérir ce savoir être, ce **sellership** est l'objectif central de ce module de Questiologie dédié à la vente.

« Quel professionnel peut se satisfaire des réponses dont tout le monde dispose déjà ? »

Frédéric Falisse

Concrètement, vous serez capable de :

- Laisser une empreinte commerciale dont le client se souvient.
- Poser des questions plus intenses, source de plus d'authenticité, d'implication et de détermination de la part du client.
- Faire émerger la motivation d'achat en trois questions.
- Faire de la motivation de votre client votre meilleur argument de vente.
- Assurer le closing par une question engageante.
- Maîtriser les questions pilotes pour relancer une vente ou dynamiser un suivi commercial.
- Confronter un client sans le frustrer et déboguer des dialogues bloqués.

Compétences développées ?

- Développement personnel :
 - Comprendre votre propre mode de communication, découvrir vos points forts et potentiels ;
 - Connaître et renforcer « votre zone d'excellence » pour recourir à cet « état de ressourcement » même dans une situation à forts enjeux.
- Sellership :
 - S'adapter au style de communication d'un interlocuteur et l'impliquer ;
 - Guider par des questions plutôt que d'imposer par des arguments ;
 - Faire émerger la motivation réelle, encore inconsciente, du client.

- Encadrement, management :
 - Comprendre la mécanique du processus de vente premium osant les questions différentes ;
 - Pouvoir transmettre ce processus à l'équipe et valider son application.

Programme de la formation – 2 jours

Le déploiement de ces savoir-être passe par la compréhension, l'application et la maîtrise des notions suivantes :

1. Signature relationnelle et niveau logique de Robert Dilts.
2. Découverte du client : grammaire pour passer des questions fermées aux questions ouvertes.
3. « Customer Intimicy » : utiliser les « bossters » pour intensifier ses questions et obtenir des réponses plus authentiques de la part du client.
4. Construire l'avenir : maîtriser les questions qui osent le futur.
5. Closing : choisir la bonne induction pour engager la signature.
6. Ne plus justifier une vente mais la motiver : bénéfices et risques du « pourquoi ».
7. Extraire les critères de succès d'un cahier des charges pour retrouver les marges de manœuvre indispensables.
8. Analyse du besoin en 3 questions : faire émerger rapidement la motivation cachée d'un client au delà de son besoin exprimé.
9. Oser les questions difficiles sans provoquer d'objections.
10. Faire « bouger un client bloqué » en variant les Locus® des questions.

Durée & tarif

Le séminaire de formation s'étend sur 2 jours pour un total de 15 heures, et un coût de 1 000 € HT par participant.

Les plus de la formation ?

"Apprendre par la pratique" est la façon la plus efficace d'intégrer de nouvelles techniques. Aussi, cette formation alterne des apports théoriques brefs pour dédier un maximum de temps à la pratique. Par ailleurs, la formation s'appuie sur les cas concrets proposés par les participants. Ce qui a pour double effet de leur apporter des solutions réellement intéressantes et de mettre à jour les conditions effectives de succès de ces techniques.

La formation est à la fois intense, vivante et rapidement transformante.

Déontologie ?

Disposer de meilleures questions au bon moment dote les participants d'un réel outil de communication et d'influence. Tout au long des séminaires, les conditions de bonne exécution et d'une éthique respectueuse sont scrupuleusement mises en place et consolidées.

Expertise des formateurs ?

Les séminaires de la formation sont assurés par Frédéric Falisse, concepteur et développeur de la Questiologie, et par des Questiologues accrédités et supervisés.

Comment s'inscrire ?

Pour s'inscrire à la formation, nous vous invitons à contacter par email Virginie PILLET, coordinatrice des formations et responsable des inscriptions, à l'adresse : info@questiologie.fr. Nous pourrions vous rédiger un devis sur votre demande.

En bonus ?

En attendant de vous rencontrer lors de la prochaine session de formation, nous vous invitons à vous inscrire à la newsletter des **Questions Inspirantes**. Si ce n'est pas déjà fait.

Recevez chaque semaine une Question Inspirante pour stimuler votre réflexion, élargir le champ des possibles et accélérer votre développement personnel ou professionnel. C'est gratuit, et sans publicité.