






# Développer sa posture de consultant

 **Durée** : 2 journée (14h)

 **Prix** : 2 590€ HT / participants  
(prise en charge OPCO possible)

  **Présentiel**  
Groupe de 4 à 8 personnes

## FORMATEUR

*Nos formateurs sont soigneusement sélectionnés en fonction du projet et de leur expertise. Leur intervention est préparée pour maximiser la personnalisation de l'approche.*

## EN SORTANT DE CETTE FORMATION, VOUS SAUREZ :

- Construire une posture questionnante pour faire progresser sa proposition.

## ET CELA VOUS SERA UTILE POUR :

- Renforcer votre efficacité dans l'analyse des besoins,
- Optimiser vos interactions avec les clients,
- Améliorer vos compétences en gestion de projet,
- Gagner en crédibilité et en force commerciale.



Avis client : 4,8/5



Degré d'acquisition : 96%



Accessible aux personnes à mobilité réduite sur projet



## Objectifs pédagogiques et compétences visées

- Prendre conscience de l'importance de la posture de consultant pour accompagner les clients et faire évoluer les propositions.
- Apprendre à poser des questions exploratoires pour approfondir les problématiques et mieux cerner les besoins du client.
- Adapter la posture questionnante aux divers contextes de consulting : analyse des problèmes, proposition de solutions, et gestion des objections.



PARTICIPANTS :  
Managers/dirigeants



PREREQUIS  
Aucun

## Contact

### Référent pédagogique

David Buttet

david.buttet@thinkingintra.fr

06 84 49 93 06

### Méthodes pédagogiques

Pédagogie active : basée sur une alternance de cours théoriques, d'outils simples, concrets et efficaces et de cas pratiques. Le formateur s'adapte au rythme de chacun.

Les stagiaires se voient remettre le support et les matrices à utiliser par la suite pour mettre en application les fondamentaux appris en formation.

### Modalités d'évaluation

Auto positionnement préalable.

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de questionnaires, d'exercices, mises en situation, travaux pratiques...

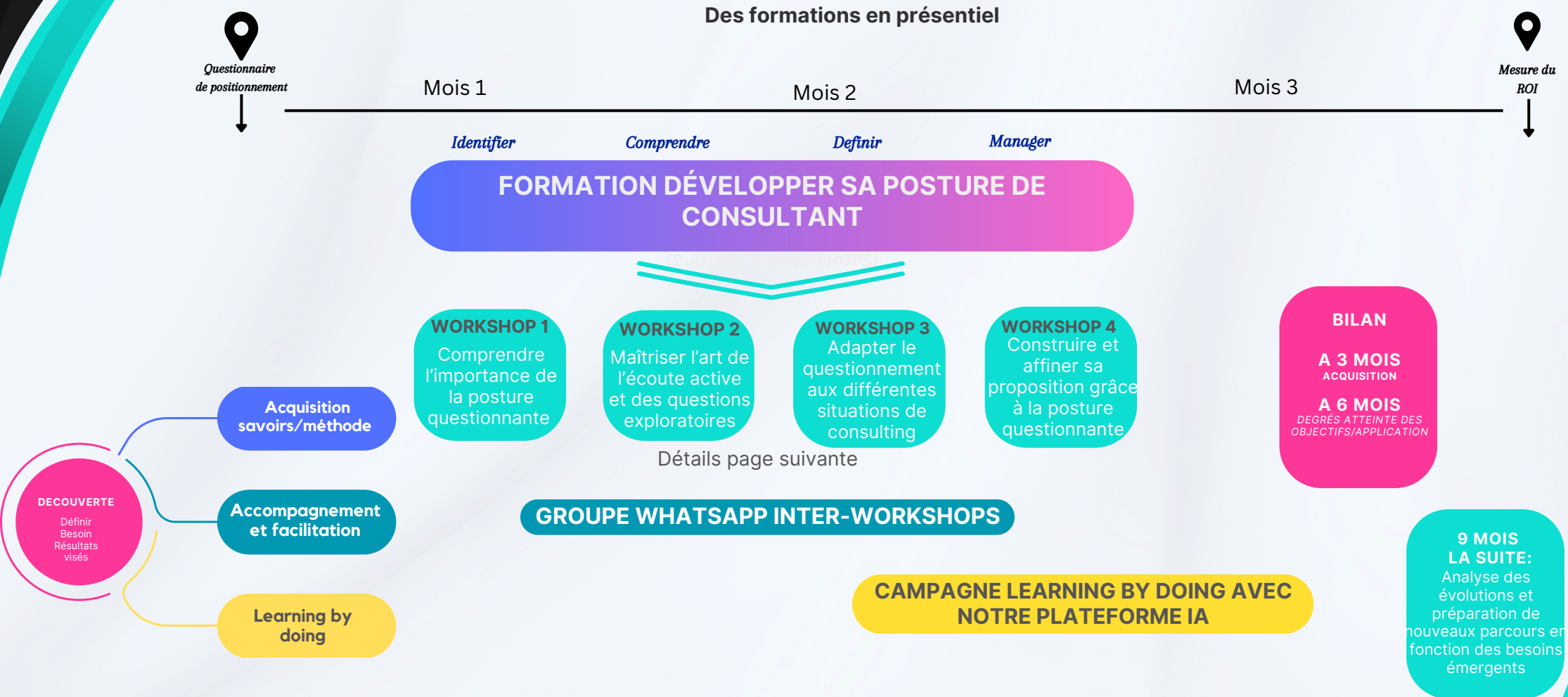
Evaluation en fin de parcours

Remise d'une attestation de suivi de la formation.



# La réponse sur mesure orientée résultats

## Programme Développer sa posture de consultant



### WORKSHOP 1 : Comprendre l'importance de la posture questionnante dans le consulting

Compétence travaillée : Prendre conscience de l'importance de la posture de consultant pour accompagner les clients et faire évoluer les propositions.

Sous-objectif : Sensibiliser les participants à l'impact de la posture questionnante dans l'approfondissement des besoins des clients et dans la création de propositions plus pertinentes.

A. 20 min : Bienvenue dans votre atelier

- Accueil et présentation des objectifs du workshop.
- Introduction à la posture de consultant.

B. 60 min : De quoi parle-t-on ?

- Définir la posture questionnante : pourquoi est-elle essentielle pour un consultant et comment elle transforme l'approche des problématiques clients.
- Différentes formes de questionnement : questions ouvertes, fermées, et exploratoires.
- L'importance d'écouter activement et de poser des questions de manière stratégique pour approfondir la compréhension des besoins du client.
- Études de cas de consultants ayant utilisé efficacement cette posture pour transformer une relation client.

C. 20 min : Exercice en situation réelle

- Mise en situation : simulation d'un entretien avec un client, où chaque participant doit adopter une posture questionnante pour identifier les vrais besoins.
- Analyse des réponses et ajustement des questions en fonction des informations obtenues.

D. 20 min : Best practices et erreurs à éviter

- Bonnes pratiques : poser des questions ouvertes, clarifier les besoins, écouter activement, reformuler les informations.
- Erreurs à éviter : poser des questions fermées, ne pas explorer suffisamment les réponses, manquer de curiosité.

E. 40 min : Simulation et feedback

- Simulation : les participants jouent un rôle de consultant, avec des situations de client fictif, où ils doivent poser des questions pertinentes et écouter activement pour affiner la proposition.
- Feedback structuré sur la qualité des questions posées et l'écoute active.

F. 20 min : Synthèse, plan d'action et évaluation

### WORKSHOP 2 : Maîtriser l'art de l'écoute active et des questions exploratoires

Compétence travaillée : Apprendre à poser des questions exploratoires pour approfondir les problématiques et mieux cerner les besoins du client.

Sous-objectif : Permettre aux participants de développer des compétences d'écoute active et d'utilisation des questions ouvertes pour obtenir des informations clés sur les besoins et attentes du client.

A. 20 min : Bienvenue dans votre atelier

- Accueil et présentation des objectifs du workshop.
- Rappel de la posture questionnante : focus sur l'écoute active et l'art de poser des questions exploratoires.

B. 60 min : De quoi parle-t-on ?

- Écoute active : comment écouter pour comprendre, et non pas pour répondre.
- L'importance de la reformulation pour clarifier les besoins du client et approfondir la conversation.
- Questions exploratoires : comment aller au-delà des réponses évidentes pour obtenir des informations cachées ou non formulées par le client.
- Exemple de questions exploratoires adaptées à différents types de clients ou problématiques.

C. 20 min : Exercice en situation réelle

- Mise en situation : chaque participant joue un rôle de consultant dans un échange avec un "client". Ils doivent poser des questions ouvertes et exploratoires, puis reformuler les réponses pour mieux comprendre les besoins.
- Retour collectif sur l'utilisation de l'écoute active et des questions ouvertes.

D. 20 min : Best practices et erreurs à éviter

- Bonnes pratiques : ne pas interrompre, reformuler pour vérifier la compréhension, poser des questions ouvertes pour encourager l'exploration.
- Erreurs à éviter : être trop directif dans les questions, ne pas donner suffisamment d'espace au client pour s'exprimer, manquer de neutralité dans les propos.

E. 40 min : Simulation et feedback

- Simulation : les participants sont confrontés à une situation où ils doivent écouter activement un client et poser des questions exploratoires pour affiner leur proposition.
- Feedback structuré sur l'écoute active, la qualité des questions posées et leur pertinence pour le client.

F. 20 min : Synthèse, plan d'action et évaluation



### WORKSHOP 3 : Adapter le questionnement aux différentes situations de consulting

Compétence travaillée : Adapter la posture questionnante aux divers contextes de consulting : analyse des problèmes, proposition de solutions, et gestion des objections.

Sous-objectif : Développer la capacité à adapter les techniques de questionnement en fonction du contexte et des objectifs de la mission de consulting.

A. 20 min : Bienvenue dans votre atelier

- Accueil et présentation des objectifs du workshop.
- Introduction : analyse des besoins, proposition de solutions, gestion des objections.

B. 60 min : De quoi parle-t-on ?

- Différents types de questions en fonction des phases du consulting :
  - Lors de l'analyse des problèmes : questions de clarification, diagnostic.
  - Lors de la proposition de solutions : questions de validation, de test de faisabilité.
  - Lors de la gestion des objections : questions pour explorer les résistances, comprendre les objections sous-jacentes.
- Comment adapter sa posture de consultant pour chaque étape et chaque client.

C. 20 min : Exercice en situation réelle

- Mise en situation : chaque participant prend un rôle de consultant dans une mission spécifique (analyse de besoin, proposition de solution, gestion d'objection) et doit adapter son questionnement selon la phase.
- Retour collectif sur les adaptations faites et les difficultés rencontrées.

D. 20 min : Best practices et erreurs à éviter

- Bonnes pratiques : choisir les bonnes questions en fonction de la phase du projet, tester les solutions avec des questions de validation, gérer les objections avec des questions exploratoires.
- Erreurs à éviter : ne pas ajuster les questions en fonction de l'étape du projet, manquer de profondeur dans les questions lors de l'analyse.

E. 40 min : Simulation et feedback

- Simulation : les participants passent par différentes étapes d'un processus de consulting (analyse, proposition, gestion des objections) et doivent poser des questions adaptées à chaque étape.
- Feedback structuré

F. 20 min : Synthèse, plan d'action et évaluation

### WORKSHOP 4 : Construire et affiner sa proposition grâce à la posture questionnante

Compétence travaillée : Utiliser la posture questionnante pour ajuster et affiner ses propositions auprès du client.

Sous-objectif : Apprendre à utiliser les retours du client pour améliorer ses propositions et ajuster ses recommandations en fonction des besoins réels du client.

A. 20 min : Bienvenue dans votre atelier

- Accueil et présentation des objectifs du workshop.
- Introduction au rôle de la posture questionnante dans l'ajustement des propositions et la construction de solutions sur mesure pour le client.

B. 60 min : De quoi parle-t-on ?

- Comment la posture questionnante permet d'affiner les propositions et recommandations.
- L'art de reformuler les attentes et les besoins du client à travers un questionnement adapté.
- L'importance de l'alignement de la proposition avec les objectifs du client : utiliser les réponses pour ajuster son offre.

C. 20 min : Exercice en situation réelle

- Mise en situation : chaque participant doit adapter une proposition en fonction des retours d'un client fictif, en posant des questions ciblées pour clarifier et affiner la solution proposée.
- Retour collectif sur les ajustements réalisés et les changements effectués dans la proposition.

D. 20 min : Best practices et erreurs à éviter

- Bonnes pratiques : écouter activement les besoins, reformuler les objections ou demandes pour mieux ajuster la proposition, tester les solutions proposées avec des questions de validation.
- Erreurs à éviter : ne pas tenir compte des retours clients, ne pas ajuster la proposition en fonction des besoins spécifiques.

E. 40 min : Simulation et feedback

- Simulation : les participants présentent une proposition devant un "client" et doivent l'ajuster en fonction des retours et objections formulées par ce dernier.
- Feedback structuré sur la capacité à ajuster et affiner la proposition en fonction des besoins réels du client.

F. 20 min : Synthèse, plan d'action et évaluation finale

### Clôture et questionnaire de satisfaction de fin de formation