

## FICHE MÉTHODE

### Poser les bonnes questions

Le questionnement est indispensable pour bien cerner les besoins du client. Il doit être complet sans être rébarbatif.

#### ► Varier les questions

#### ► Poser des questions pour s'informer

<b>Questions ouvertes</b>	Elles permettent à l'interlocuteur de faire des réponses longues. Le prospect va ainsi donner de nombreuses informations. Les questions commencent par « qu'est-ce que », « que », « comment », « pourquoi ».	« Que pensez-vous du produit que vous utilisez actuellement ? »
<b>Question miroir ou écho</b>	Reprendre le dernier mot du prospect pour relancer la conversation.	« Je veux quelque chose d'original. D'original ? »

#### ► Poser des questions pour faire préciser et approfondir

<b>Questions fermées</b>	L'interlocuteur va y répondre par oui ou par non ou bien par un élément précis sans possibilité de développer. On obtient alors des réponses courtes.	« Êtes-vous satisfait du produit que vous utilisez actuellement ? » « Quand souhaitez-vous... ? »
<b>Question ricochet</b>	Rebondir sur ce que vient de dire l'interlocuteur pour qu'il approfondisse ses propos.	« C'est-à-dire ? » « Pourquoi dites-vous cela ? » « Vraiment ? » « Ah bon ? »
<b>Question alternative</b>	Proposer des options de réponse à l'interlocuteur pour le guider dans sa réflexion.	« Vous cherchez un article plutôt compact ou standard ? »
<b>Question relais</b>	Se servir de la réponse du prospect pour poser une question.	« Il faut que ce soit plutôt grand. - Qu'entendez-vous par grand ? »
<b>Le ballon d'essai</b>	Faire réagir l'interlocuteur en lançant une hypothèse.	« J'imagine que cela vous pose un problème d'organisation, comment faites-vous ? »

#### ► Poser des questions pour reformuler et synthétiser

<b>Déduction</b>	Elles se terminent en général par « c'est bien ça ? », « n'est-ce pas ? »	« Donc, pour vous il est nécessaire de... C'est bien ça ? »
<b>Verrouillage</b>		« Alors, si j'ai bien compris, vous cherchez... C'est bien ça ? »
<b>Contrôle</b>		« Vous m'avez dit... N'est-ce pas ? »