

Guide d'entretien client

Une trame courte et une page de notes pour parler à de vrais clients avant de lancer ou de modifier un produit ou un service.

À quoi servent ces entretiens

Ils servent à comprendre un problème tel que le client le vit : ce qui s'est passé, ce qu'il a fait, ce que cela lui a coûté et les mots qu'il emploie. Quelques entretiens ne montrent pas combien de personnes achèteront ni à quel prix. Prenez ce que vous entendez comme une matière pour décider, pas comme une preuve de la demande.

Qui inviter et combien d'entretiens

- Des personnes qui ont rencontré le problème récemment et peuvent décrire une occasion précise.
- Des personnes qui y consacrent déjà du temps ou de l'argent : un concurrent, un indépendant, un tableur, leurs propres soirées.
- Des personnes qui ont commencé à utiliser votre service ou celui d'un concurrent, puis ont arrêté.
- Moins d'amis et de proches : ils cherchent à être gentils plutôt qu'exacts.
- Une première série, ce sont quelques entretiens. Arrêtez-vous quand les réponses commencent à se répéter. Si chaque entretien apporte une histoire différente, resserrez le groupe et continuez.

Comment demander l'entretien

EXEMPLE D'INVITATION

Bonjour Camille, je tiens un atelier de réparation de vélos à Nantes et je réfléchis à un service de réparation à domicile. Vous avez fait réparer votre vélo chez nous le mois dernier. Pourrais-je vous poser quelques questions sur la façon dont cela s'est passé ? Une vingtaine de minutes au téléphone, au moment qui vous convient. Je n'ai rien à vous vendre : je veux comprendre comment les gens s'y prennent avant de changer quoi que ce soit.

Règles de l'entretien

- Demandez ce que la personne a fait la dernière fois, pas ce qu'elle ferait.
- Ne vendez pas. Si l'on vous interroge sur votre idée, dites que vous en parlerez à la fin.
- Pas de questions orientées : ne glissez pas la réponse dans la question.
- Laissez durer les silences. Comptez jusqu'à cinq avant de parler : la personne peut en dire plus.
- Demandez d'abord l'histoire, puis les détails : quand, combien de temps, combien d'argent, qui d'autre.
- Demandez l'autorisation avant d'enregistrer et dites à quoi servira l'enregistrement.

Questions et notes

Personne, date, comment vous l'avez trouvée

Le prénom suffit.

La décision que cette série d'entretiens doit éclairer

Une seule décision. Exemple : quel service proposer en premier.

1. Racontez-moi la dernière fois que cela vous est arrivé. Que s'est-il passé ?

Quand, où, ce qui l'a déclenché. D'abord l'histoire entière.

2. Qu'avez-vous fait à ce moment-là, étape par étape ?

Ce que la personne a vraiment fait, pas ce qu'elle fait « d'habitude ».

3. Qu'est-ce que cela vous a coûté, en temps ou en argent ?

Exemple : deux soirées et 50 € versés à un indépendant.

4. Qu'avez-vous essayé d'autre, et pourquoi avez-vous arrêté ?

Outils, services, personnes. La raison de l'arrêt compte le plus.

5. Qu'utilisez-vous aujourd'hui, et qu'est-ce qui vous agace ?

Notez l'agacement avec ses mots.

6. Qui d'autre intervient quand vous décidez de cela ?

Conjoint, comptable, responsable, la personne qui paie.

7. Que faudrait-il pour que vous changiez de solution ?

Demandez ce qui l'a empêchée de changer jusqu'ici.

8. Comment payez-vous cela aujourd'hui, et quelle partie mériterait d'être payée ?

Partez de ce qu'elle paie déjà. Notez « je paierais » comme une opinion.

Question faible, meilleure question

Question faible	Meilleure question
Achèteriez-vous ceci ?	Qu'avez-vous fait la dernière fois que cela vous est arrivé ?
Trouvez-vous que c'est une bonne idée ?	Comment faites-vous aujourd'hui ?

Question faible	Meilleure question
Combien seriez-vous prêt à payer ?	Que dépensez-vous pour cela aujourd'hui, en argent et en temps ?
Cela ne vous agace pas quand... ?	Qu'est-ce qui a été le plus difficile la dernière fois ?
Utiliseriez-vous une application pour cela ?	Qu'avez-vous déjà essayé, et que s'est-il passé ?
Comparez-vous d'habitude plusieurs prestataires ?	Comment avez-vous choisi la dernière fois ? Qui d'autre avez-vous regardé ?

Clôture

À qui d'autre devrais-je parler de ce sujet ?

Noms et moyen de les joindre.

Puis-je revenir vers vous avec une première version ?

Oui ou non, et le moyen de contact préféré.

Juste après l'appel

- ☐ Notez les citations dont vous vous souvenez, mot pour mot, sans les arranger.
- ☐ Marquez chaque note : fait (a fait, payé, utilisé) ou opinion (pense, ferait).
- ☐ Notez ce qui vous a surpris ou contredit vos attentes.
- ☐ Décidez d'une seule chose à changer ou à vérifier au prochain entretien.
- ☐ Remerciez la personne et notez ce qui a été convenu : une première version, un second appel, un contact.

Données personnelles. Demandez l'accord avant d'enregistrer et dites qui écoutera l'enregistrement. Gardez des notes sans détails inutiles : un prénom ou un numéro suffit, sans nom de famille, adresse, ni informations sur la santé ou la famille. Supprimez les enregistrements une fois vos notes terminées. Il s'agit de prudence pratique, pas d'un conseil juridique. Si vos sujets sont sensibles, vérifiez les règles de protection des données de votre pays.