

Préparation d'un entretien avec un client

1.1.2.4



1

Objectif du DFP

1.1.2.4

«Je suis capable de préparer des entretiens, d'analyser les besoins des clients, de les conseiller avec justesse et de clore les entretiens avec succès.»

2

L'entretien avec le client

S&A

Pour fournir une prestation de service de manière professionnelle, il faut :

être capable de s'entendre avec des personnes qui ont des idées et des jugements différents des nôtres, qui attachent de l'importance à d'autres formes de politesse, etc.

Comme il n'est pas facile d'avoir spontanément le bon contact avec tout le monde, il importe de connaître

les techniques de l'entretien professionnel.

3

L'entretien avec le client

S&A

Un entretien comprend trois étapes

1. Préparer l'entretien
2. Mener l'entretien
3. Préparer le suivi



4

Les trois éléments de la préparation d'un entretien :

S&A

1. Préparer l'entretien

Le recours à des outils d'aide, de vente ou de conseil :

L'ordinateur portable

Les dossiers de présentation

Les prospectus et autres documents destinés à la clientèle

Matériel pour écrire



5

S'enquérir des besoins du client

S&A

2. Mener l'entretien

Poser la bonne question au bon moment – adapter les bons termes

Principales catégories de questions

Questions informatives



- Questions ouvertes
- Questions fermées

Questions de contrôle



- Questions fermées
- Ev. questions ouvertes ou suggestives

Questions d'orientation



- Questions d'aiguillage
- Questions alternatives

6

Poser la bonne question au bon moment

S&A

Questions informatives



Les questions ouvertes :

Les questions ouvertes laissent au client une certaine liberté pour formuler ses réponses.

Elles ont pour but de faire parler le client. Suivant le contenu de la question, le client vous raconte tout naturellement quelque chose sur lui-même, ses problèmes, ses besoins, etc.

Grâce à ce type de questions, la conversation devient un échange vivant.

Ce type de questions s'emploie surtout pour :

- ouvrir une discussion
- définir les besoins
- répondre aux objections et aux réclamations

7

Poser la bonne question au bon moment

S&A

Questions informatives



Les questions fermées :

Les questions fermées offrent au client un choix limité de réponses.

La question fermée rompt le fil de la conversation.

Ce type de questions s'emploie surtout :

- quand on veut obtenir une réponse brève et claire
- quand on veut rapidement vérifier un fait

8

Poser la bonne question au bon moment

S&A

(Questions ouvertes et fermées)

+

Les questions suggestives :

Les questions suggestives servent à éliminer tout malentendu.

Vous vérifiez si vous avez bien compris le client ou si le client vous a bien compris

Questions de contrôle

Servent à vérifier
si on s'est bien
compris

Ce type de questions s'emploie surtout pour :

- **identifier le besoin**
- **expliquer la solution, elle incite à une certaine réponse**

9

Poser la bonne question au bon moment

S&A

Questions d'orientation

Les questions d'aiguillage :

Les questions tournent parfois en rond. On n'arrive pas à entrer dans le vif du sujet.

Ces questions permettent d'utiliser un point de la conversation pour orienter le client dans la direction souhaitée.

Servent à orienter
l'entretien

Ce type de questions s'emploie surtout pour :

- **amener le client dans la direction souhaitée**
- **passer de la phase d'introduction à celle de conseil**

10

Poser la bonne question au bon moment

S&A

Questions d'orientation



Les questions alternatives :

Elles doivent servir à faciliter la décision du client.

Il arrive parfois qu'un interlocuteur ait de la peine à se décider pour un sujet ou une manière de procéder.

Ce type de questions s'emploie surtout pour :

- **aider le client à se déterminer**
- **l'aider à trouver une solution à son problème**

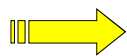
11

Préparer le suivi de l'entretien avec le client

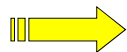
S&A

3. Préparer le suivi

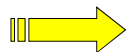
Votre travail ne se termine pas avec la fin de l'entretien, il faut maintenant préparer le suivi de l'entretien :



1. **Saisir**, définir ce que veut le client



2. **Consigner** par écrit les désirs du client. Rédiger de façon compréhensible.



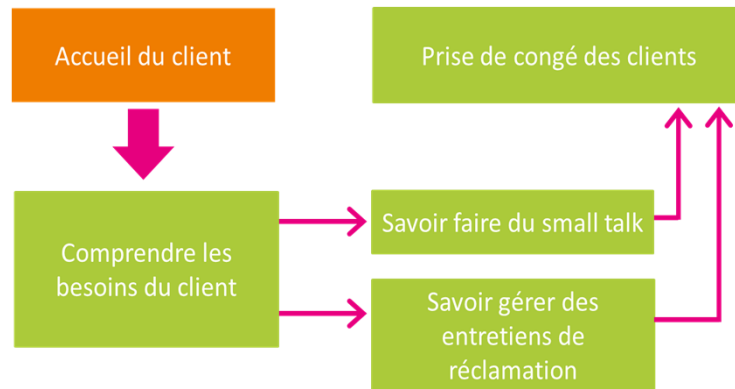
3. **Transmettre**, informer sans ambiguïté les personnes qui doivent traiter le dossier afin qu'elles puissent œuvrer dans l'intérêt du client.

12

La gestion des situations de contact

S&A

Les étapes des situations de contact (UA 4)



13