

## 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

Servent à se procurer des informations

- Questions ouvertes
- Questions fermées

Questions de contrôle

Servent à vérifier si on s'est bien compris

- Questions fermées
- Ev. questions ouvertes ou suggestives

Questions d'orientation

Servent à orienter l'entretien

- 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.



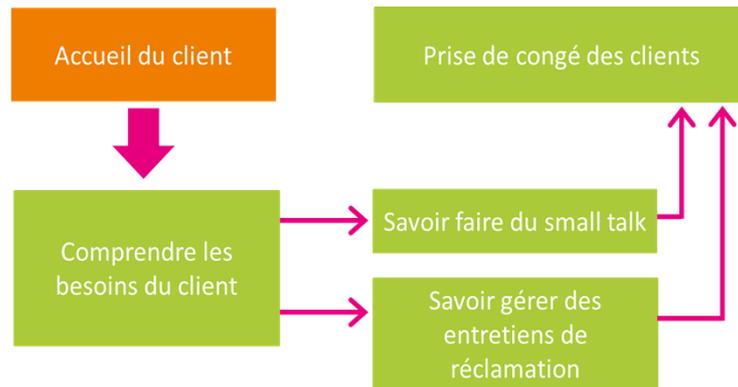
3. **Transmettre**, informer sans ambiguïté les personnes qui doivent traiter le dossier afin qu'elles puissent œuvrer dans l'intérêt du client.

12

## La gestion des situations de contact

S&A

### Les étapes des situations de contact (UA 4)



13