

Guide pour entrevues avec des clients potentiels

Préparez-vous

- Définissez vos hypothèses selon les besoins et les problèmes de vos futurs clients. Attendez-vous à devoir revoir votre première idée.
- Sélectionner un endroit où il est susceptible de trouver des clients potentiels. Vous pouvez demander à une personne de vous accompagner et qui pourra prendre des notes pendant votre entrevue.
- Préparez-vous à en entendre davantage sur les besoins et les problèmes de vos futurs clients sans révéler votre idée d'affaires.

Présentez-vous

- N'oubliez pas, il ne faut pas présenter votre projet d'entreprise! Parlez à une personne à la fois et présentez-vous comme si vous faisiez un projet de recherche.

Vous pourriez utiliser une formule d'introduction :

« Bonjour, je m'appelle __prénom__, je fais une recherche sur __le sujet__ et je voulais connaître votre opinion sur la question. Si cela ne vous dérange pas, est-ce que je peux vous poser quelques questions? Ce ne sera pas long, j'essaie de comprendre l'expérience des gens concernant ____le sujet__.

- Faites la conversation sur ce sujet et récoltez leurs expériences, satisfactions, insatisfactions.

Découvrez leurs expériences

Posez des questions telles que :

- Qu'est-ce qui était difficile dans cette situation? Pourquoi?
- Pouvez-vous me dire à quand remonte la dernière fois que vous avez rencontré ce besoin ou ce problème?
- Qu'est-ce que vous avez fait alors? Pourquoi?
- Est-ce que cela a résolu ou comblé ce besoin ou ce problème? Pourquoi?
- Comment vous êtes-vous retrouvé dans cette situation?
- Comment avez-vous vécu cela
- Qu'est-il arrivé? Qu'avez-vous essayé d'autre?
- Pourquoi est-ce un problème pour vous?
- Qu'est-ce qui était difficile dans cette situation?

Ne perdez pas votre sourire et soyez enthousiaste à l'idée d'apprendre de nouvelles choses que vous ne souhaitez pas nécessairement entendre.

Souvenez-vous, posez des questions ouvertes!

Demeurez concentré sur eux

Écoutez, ne les interrompez pas. Essayer de garder vos questions courtes et impartiales. Laissez des vides (silences) dans la conversation et laissez parler vos interlocuteurs. Reformulez les propos énoncés pour obtenir une confirmation ou une correction et prenez des notes. Une fois l'entrevue terminée, n'oubliez pas de remercier vos interlocuteurs pour leur temps. Vous pouvez également leur demander des références de personnes qu'ils connaissent et qui vivent des situations similaires.

Les règles d'or :

- 1) Proposer à votre interlocuteur un cadre d'entretien à la fois souple et structuré
- 2) Montrez-vous rassurant avec votre futur client et établissez avec lui une relation de confiance et de libre expression.
- 3) Mettez-vous dans une posture d'apprenant en restant neutre, attentif et prêt à entendre des choses qui ne sont pas nécessairement agréables ou en lien avec votre idée.
- 4) Adoptez une écoute active et encouragez les échanges (démontrez de l'intérêt et de la curiosité)
- 5) C'est votre interlocuteur qui compte! Concentrez-vous sur ses problèmes, ses besoins, ses façons de faire, etc.
- 6) Abstenez-vous de parler plus que votre interlocuteur (maximum 30% du temps de parole).
- 7) Privilégiez des questions ouvertes et évitez à tout prix des questions orientées et fermées qui suscitent des réponses très courtes ou des réponses préétablies.
- 8) Solliciter un maximum d'exemples et d'histoires spécifiques permettant aux utilisateurs de présenter des situations concrètes.
- 9) Exploitez les silences, en cas de doutes, attendez avant de parler
- 10) N'interrompez pas, mais n'hésitez pas à reformuler en utilisant ses mots clés et a demandé des clarifications.
- 11) Remerciez votre interlocuteur pour le temps qu'il vous a accordé.
- 12) Prenez des notes de vos discussions ou demandez l'autorisation d'enregistrer l'entrevue. Retranscrivez les résultats.
- 13) Cherchez la vérité et non pas l'information qui correspond à vos idées ou à ce que vous souhaiteriez entendre. La vérité est essentielle, car elle vous fera gagner du temps et économiser de l'argent.