

Fiche outil communication Poser des questions



Contexte

La qualité de la communication peut s'évaluer en fonction de la quantité et de la qualité de l'information reçue.

Il est donc capital de poser des questions (les bonnes !) dans un entretien de vente.

Les questions seront nécessaires à tous les niveaux de la visite : il faudra les adapter et utiliser certains types de questions en fonction du résultat que l'on veut obtenir.



Objectif

Montrer de l'intérêt.

Pour mieux connaître et comprendre le client.

- ◆ Connaître ses besoins, ses motivations et ses raisons.
- ◆ Comprendre ce que l'autre veut dire sans interpréter ou faire des suppositions.

De plus, celui qui dirige les questions dirige l'entretien.



Comment ?

La façon de poser les questions est probablement déterminante

- ◆ Il faut du respect et une attitude d'écoute.
- ◆ Il faut pouvoir s'adapter aux différents styles d'interlocuteurs.

Une bonne préparation préalable avec un objectif de visite clair (SMART) permettront d'être efficace et d'avoir une stratégie de questionnement.

Il ne faut pas hésiter à préparer des listes de questions à revoir régulièrement.



Les types de questions

De très nombreuses tentatives de classer les types de questions ont été faites. Nous retenons ce qui nous semble le plus pratique

La richesse de la communication sera liée à la variation des types de questions et à l'implication que nous mettrons dans la conversation.

- ◆ Les questions ouvertes
- ◆ Les questions fermées
 - ◇ Alternatives (oui-non)
 - ◇ Informatives
 - ◇ A choix multiples
- ◆ Les questions suggestives
- ◆ Les questions relais
- ◆ Les questions miroir

Les types de questions

Les questions ouvertes



Appellent des réponses explicatives :

Rester attentif à ne pas dévier des objectifs prévus si l'interlocuteur est très bavard. Faire des reformulations de synthèse.

- ◆ *Comment, que, pourquoi, en quoi, à quoi ... ?*
- ◆ *De quelle manière, de quelle façon ? Qu'est-ce que ... ?*



Quand et pourquoi les utiliser ?

En début d'entretien.
Pour créer le dialogue.
Pour connaître les habitudes, les motivations et les raisons d'achat, ...
Pour faire preuve d'empathie.
Pour demander des précisions.



Exemples :

- ◆ *Dans quelles situations utilisez-vous ce type de produit ?*
- ◆ *Comment vous y retrouvez-vous avec toutes les marques disponibles ?*
- ◆ *Comment faites-vous votre choix ?*
- ◆ *Que pensez vous de ... ?*
- ◆ *Quels sont vos critères... ?*



Attention aux formes négatives et qui culpabilisent :

Pourquoi n'avez-vous pas ... ?

« Pourquoi » a souvent aussi une connotation négative, surtout à la suite de quelque chose qui vient d'être dit par votre interlocuteur (il y a un côté culpabilisateur).

Alternatives :

Je n'utilise pas votre produit : il n'est pas efficace.

Qu'est-ce qui vous a amené à penser cela ?

Une autre manière de faire est de poser la question avec une demande de permission. Utiliser une question fermée mais qui invite à en dire plus dans des domaines délicats (problèmes, objections, ...) :

Pouvez-vous m'expliquez la raison pour laquelle ...

Votre expérience vous a sans doute amené à penser cela. Puis-je vous demander de m'en dire plus ?

Les types de questions

Les questions fermées



Appellent des réponses précises :

Les réponses ne donnent pas d'explications, sauf si votre interlocuteur est bavard.

Exemple : OUI ou NON

- ◆ *Etes-vous ... ?*
- ◆ *Est-ce que vous ... ?*
- ◆ *Avez-vous ... ?*

Certains auteurs considèrent que toute question donnant une information précise est fermée.

Exemple : un nombre, un endroit, un nom, ...

On parle de questions informatives
(Attention, cela fait très vite interrogatoire...).

- ◆ *Qui, quand, où, combien, lequel ?*

Les questions à choix multiples sont également des questions fermées. Elles guident l'entretien.

- ◆ *Ça ou ça ?*
- ◆ *Ça, ça ou ça ?*



Cela permet de relancer ou de guider un dialogue dans une direction souhaitée.
Ne pas en abuser (sentiment de manipulation).



Quand et pourquoi les utiliser ?

La demande d'engagement est un moment privilégié.

Pendant l'entretien pour obtenir des accords partiels.

Pour avoir des informations précises.

Elles peuvent servir à orienter la discussion en fonction des avis de l'interlocuteur.



Exemples :

- ◆ *Avez-vous déjà utilisé ce produit ?*
- ◆ *Donc, c'est par sympathie que vous choisissez cette marque ?*
- ◆ *C'est l'efficacité du produit qui vous séduit ?*
- ◆ *Combien pensez-vous pouvoir traiter de patients avec le XXX dans les 2 mois qui viennent ?*
- ◆ *Préférez-vous le modèle standard ou celui avec les options ?*
- ◆ *Dans les nombreuses formes que vous offre ce produit, y en a-t-il une que vous utilisez davantage ? Laquelle ?*

Les types de questions

Les questions suggestives



Cherchent à influencer la réponse et mettre l'interlocuteur vers le chemin du OUI.

Ce sont des questions à utiliser avec prudence. Elles sont très vite perçue comme manipulatrices et s'opposent à l'empathie.

On risque de perdre une partie de l'information. Les réponses peuvent être plus ou moins évasives.

Il faut être certain des réponses.

Il y a différents types :

Interro-négatif :

- ◆ *Ne trouvez-vous pas que ... ?*
- ◆ *Ne pensez-vous pas que ... ?*

Dans le cas d'un interlocuteur peu causant :

Question-réponse :

- ◆ *Pourquoi hésitez-vous ? Parce que vous n'êtes pas rassuré sur sa fiabilité ?*
- ◆ *Pourquoi l'appréciez-vous ? Pour sa souplesse ?*

Auto-affirmation :

- ◆ *C'est clair ?*
- ◆ *On fait comme cela ?*



Quand et pourquoi les utiliser ?

Pour réorienter la discussion.

Pour mettre une certaine pression avant une demande d'engagement et aller vers le OUI.

Pas au début de l'entretien !

Les types de questions

Les questions relais



« Ce sont les courroies de transmission du dialogue. »
(Lionel Bellenger)

Elles montrent de l'empathie.

Ne donnent pas l'impression de poser des questions. Elles suivent le dialogue.

- ◆ *C'est à dire ?*
- ◆ *Par exemple ?*
- ◆ *En quoi ?*
- ◆ *Par rapport à quoi ?*
- ◆ *Dans quelle mesure ?*
- ◆ *Sur quels critères ?*
- ◆ *En quel sens ?*
- ◆ *A quelle condition ?*
- ◆ *Sur quel plan ?*
- ◆ *Dans quel cas ?*



Quand et pourquoi les utiliser ?

Elles permettent d'entretenir la conversation en stimulant l'interlocuteur à parler et à donner plus d'informations.

Il faut les utiliser le plus souvent possible pour aller au bout de l'info.

Cela permet de demander des précisions sur des prises de positions parfois rigides ou rapides.



Exemples :

- ◆ Réaction : Oh, ce n'est pas très pratique !
- ◆ Réponse (plutôt que d'argumenter) :
En quoi dites-moi... ?

- ◆ Réaction : Je le trouve cher !
- ◆ Réponse : *Sur quels critères ?*

Les types de questions

Les questions miroirs



Technique d'empathie qui permet de relancer le dialogue et d'approfondir la découverte de l'interlocuteur.

Consistent à répéter interrogativement ce que l'interlocuteur vient de dire.



Quand et pourquoi les utiliser ?

Pas de façon répétitive : cela fait perroquet !

Pour créer un climat favorable de compréhension et de confiance.
Ce type de question n'est pas agressif et est plus subtil que le « pourquoi » qui amène plutôt des justifications.



Exemples :

- ◆ Réaction : Ce produit, j'en attendais plus !
- ◆ Réponse (plutôt que d'argumenter) :
Vous en attendiez plus ?

- ◆ Réaction : Je le trouve cher !
- ◆ Réponse : *Vous le trouvez cher ?*
Ou simplement :
Cher ?