

Trucs & Astuces

Si vous préparez un questionnaire...

Vos objectifs sont :

- Mesurer (La fréquence et les intentions d'achats de vos futurs clients)
- Valider (Un ou plusieurs éléments de votre offre)
- Tester (Un nouveau produit, une nouvelle campagne publicitaire)
- Compter (le nombre de clients potentiels, etc.)

Formulez correctement les questions :

- Utilisez une syntaxe simple et compréhensible
- Eviter les mots techniques et ambivalents
- Pour les chiffres, proposer des tranches (ex. Entre 500€ et 1000€)
- Si besoin alternez les questions
 - o Fermées (ex. *Aimez vous le pain ?* => Oui/Non)
 - o Ouvertes (ex. *Quel type de pain aimez-vous ?*)
 - o A choix simple (Proposez différentes réponses, une seule est possible)
 - o A choix multiple (Proposez différentes réponses, plusieurs sont possibles)
 - o A évaluation graduée (*Sur une échelle de 1 à 5, 5 étant le maximum, ...*)

Quelques rappels utiles :

- Préparer un petit speech rapide avec des formules de politesses pour vous présenter vous et votre projet, et expliquer le but du questionnaire.
- Pour chaque question, demandez vous si la réponse sera utile à votre projet
- Ne faites pas trop long ! Prévoyez au maximum 15 questions
- Commencez par les questions les plus générales, terminez votre questionnaire par les plus précises.
- Testez votre questionnaire sur quelques personnes pour apporter les ajustements nécessaires avant de vous lancer dans le grand bain !

Si vous préparez une série d'entretiens...

Vos objectifs sont :

- Connaître les perceptions des clients pour une nouveauté (logo, campagne publicitaire, etc.)
- Mieux comprendre les besoins et les aspirations de vos futurs clients

Quelques rappels utiles :

- Choisissez un petit nombre de personnes à interviewer (8 à 15 personnes max.)
- Menez vos entrevues sous la forme d'entretiens libres ou semi directif
- Privilégiez l'enregistrement audio plutôt que la prise de notes afin que votre entretien reste fluide, un peu comme une conversation.
- Vous pouvez aussi organiser des groupes de discussions (focus group) avec quelques clients potentiels
- Ne vous contentez pas de poser des questions qui vous confortent dans vos convictions
- Le succès de vos entretiens réside dans votre capacité à pousser votre interlocuteur à aller au fond de sa pensée, à rebondir sur ses réponses pour approfondir son propos. => Entrenez-vous !!!
- Pour préparer vos entretiens, procédez par étapes :
 1. Définissez (par écrit) les sujets que vous souhaitez aborder durant l'entretien (max. 2 ou 3)
 2. Classez les sujets du plus général au plus particulier (pensez à un entonnoir)
 3. Préparez 2 ou 3 questions pour chaque thématique. Au final, 9 questions devraient être suffisant pour mener votre entretien