

Thématique Prospection commerciale
Poser les bonnes questions à votre clientèle :

Les questions ouvertes : C.Q.Q.C.O.Q.P } Comment ? Qui ? Quoi ? Combien ? Où ? Quand ? Pourquoi ?

Questions	Ouverte simple	Relais	De controverse	Miroir	Suggestive
Définition	Question dont la réponse contient un ou plusieurs arguments. La réponse permet de construire un dialogue	Question qui encourage l'interviewé à en dire plus, à se confier	Question qui engendre une réaction spontanée de l'interlocuteur	Question retournée à l'intervieweur	Question qui suggère la réponse
Exemple	« Que pensez-vous de notre nouvelle gamme de produits ? »	« Vous faites sans doute allusion aux récents changements d'horaires, vous pouvez m'en dire plus ? »	« Pourquoi refusez-vous de me recevoir ? »	Vous "Quel âge avez-vous ?" Votre prospect "Quel âge me donnez-vous ?" Vous "Que pensez-vous de cette information ?"	« Que diriez-vous de participer à notre prochaine soirée ? »
Objectifs	Invite le prospect à s'exprimer, obtenir plusieurs informations, comprendre le raisonnement de votre interlocuteur	Faire parler, créer un climat de confiance	Lancer ou relancer la conversation, provoquer, inciter le contact à s'exprimer	Votre prospect vérifie votre niveau de connaissance et de compétences. Vérifie votre point de vue Votre prospect ne veut pas répondre à la question, prépare sa réponse	Orienter votre interlocuteur dans votre sens
Avantages	Richesse des informations, relance le dialogue	Obtenir des informations supplémentaires	Fait avancer une conversation qui bloque ou piétine	Obtenir des informations sans en donner	Obtenir son accord, aider à prendre une décision
Inconvénients	Réponse non maîtrisée, réponse subjective, temps de réponse aléatoire	Risque de redondance dans les propos	Risque de blocage définitif	Risque d'effet « ping-pong » voir de blocage	Réponse orientée donc sans valeur, réponse fragile