

GUIDE D'ENTREVUE CLIENT DE CONFIANCE

Réalisée par : Consortium EFC Québec
1^{er} juin 2023



OBJECTIFS DE L'EXERCICE

Objectifs pour le dirigeant d'entreprise

- Mettre en place un dialogue visant à établir un climat de confiance et d'écoute avec son client, ce qui permettra, entre autres :
 - De révéler les besoins réels du client.
 - D'identifier des pistes pour évaluer les conditions favorisant la création et la dégradation de valeur.
- Être mieux outillé pour mettre son client dans une position de questionnement et d'ouverture face à la réalité de la relation commerciale.
- Comprendre l'utilisation du produit/service.
- Partager les données sur les problèmes rencontrés par le client.

Objectifs pour l'accompagnateur

- Accompagner le dirigeant d'entreprise pour qu'il puisse découvrir la valeur qui se trouve cachée derrière une communication et une coopération généralement partielles, et ce, avec son client ainsi qu'avec son écosystème d'acteurs.
- Comprendre davantage la dynamique relationnelle que le dirigeant d'entreprise entretient avec ses clients.
- Amener le dirigeant d'entreprise à adopter une posture de coopération, d'écoute et d'ouverture pour qu'il soit en mesure d'adapter son offre aux besoins réels du client.

DESCRIPTION

Grâce à une entrevue (discussion) réfléchie et ouverte à l'exploration, les dirigeants d'entreprise pourront enrichir leur compréhension et leurs connaissances des bienfaits et nuisances générées par leurs activités commerciales chez les clients. Il est à noter que, cet exercice étant axé sur l'analyse de la dynamique de coopération entre le client et le dirigeant d'entreprise, une série de questions seront proposées pour guider l'entrevue.

Le document [Liste de questions Entrevue client de confiance](#) est séparé en deux sections. La première, Préparation de l'entrevue client, contient des questions pour colliger les informations sur le client avant d'effectuer l'entrevue avec celui-ci. La deuxième, Entrevue client, comporte une série de questions ouvertes pouvant être posées pendant l'entrevue.

GUIDE D'ENTREVUE CLIENT DE CONFIANCE

Réalisée par : Consortium EFC Québec

1^{er} juin 2023



DIRECTIVES

Directives pour le dirigeant d'entreprise

- Faire la lecture suivante, qui résume bien le propos de cet exercice : [De la sous-traitance à la coopération : comment l'économie de la fonctionnalité révolutionne la relation client-fournisseur.](#)
- Identifier un client avec qui réaliser cet exercice. Il peut s'agir d'un client avec qui il existe déjà une relation de confiance et qui pourrait faciliter l'exercice pour le dirigeant d'entreprise. Il est également possible de sélectionner un client avec qui la relation semble moins facile afin d'aller chercher de l'information différente, mais tout aussi pertinente.
- Réfléchir aux informations clés recherchées et aux questions avant de contacter le client. Noter que les questions présentes dans le document [Liste de questions Entrevue client de confiance](#) ne représentent qu'une base sur laquelle préparer la conversation. Le dirigeant est libre d'ajouter des questions, d'en éliminer ou d'en modifier afin de mieux représenter sa situation et le type d'information qu'il souhaite obtenir.
- Pendant l'entrevue (discussion) :
 - Noter les éléments qui permettent d'évaluer s'il y a un écart entre l'offre convenue et la perception du client quant à la valeur du produit/service obtenu.
 - Noter les expressions exactes utilisées par le client, car il est souvent nécessaire d'approfondir ses réponses afin d'obtenir des informations clés.

GUIDE D'ENTREVUE CLIENT DE CONFIANCE

Réalisée par : Consortium EFC Québec

1^{er} juin 2023



Points de vigilance pour l'accompagnateur

- Encourager le dirigeant d'entreprise à entamer des discussions ouvertes avec ses clients et partenaires potentiels. Ne pas sous-estimer la résistance qu'auront les dirigeants d'entreprise à faire l'exercice. La vulnérabilité à laquelle s'expose le dirigeant d'entreprise n'est généralement pas une attitude habituelle.
- Aider le dirigeant d'entreprise à comprendre que, dans une approche d'EFC, la performance de la solution vendue est tributaire des discussions réfléchies et ouvertes à l'exploration avec son écosystème d'acteurs, dont le client.

Sujets préalables ou complémentaires

- Théorie sur la coopération
- Théorie sur les effets
- Théorie sur l'écart entre la valeur intentionnelle et la valeur perçue
- Exercice sur la cartographie des effets

DOCUMENTS LIÉS

- [Liste de questions Entrevue client de confiance](#)
- [Cartographie des effets](#)