



de l'idée au business

## Règles d'une interview empathique

Marc Géméto

1. Une Personne à la fois
2. Connaissez bien votre objectif et préparez vos questions à l'avance
3. Séparez bien le comportement des feedbacks donnés oralement
4. Préparez vous à entendre des choses que vous n'attendiez pas
5. Posez des questions ouvertes et encouragez à dire plus
6. Encouragez mais n'influencez pas
7. Reformulez pour vérifier si vous avez compris
8. Ecrire vos notes dès que possible

**IMPORTANT** : Il ne faut pas vendre ...mais écouter

**Le but est de se focaliser sur les problèmes du client pas sur les solutions**

## Exemple d'INTERVIEW CLIENT EMPATHIQUE



1. Dites moi comment vous faites ..... aujourd'hui
2. Quel est la plus grande difficulté que vous rencontrez aujourd'hui ? ( qu'est ce qui peut même vous empêcher de dormir ?=
3. Utilisez vous un outil / produit / application / astuce spécifique pour faire ..... ?
4. La dernière fois que vous avez fait... , qu'avez-vous utilisé ? Comment vous y êtes vous préparer ? Qu'avez-vous fait après ?
5. Quels avantages et inconvénient y voyez-vous ? Combien cela vous a t il couté comme effort ( temps , argent )
6. Si vous aviez une baguette magique quelle serait la solution idéale pour résoudre votre problème actuel ( ou faire ce que vosu avez à faire ) ?
7. Quels sont vos principaux sources d'information sur le sujet ?
8. D'autres questions que je n'aurais pas poser ?
9. Voyez vous une autre personne qui pourrait me donner des éléments sur ce sujet?
10. Je vous remercie vivement pour votre temps...et vous présenterai notre solution