

L'ART DE POSER LES BONNES QUESTIONS



Le questionnement est un art redoutable pour celui qui le maîtrise et sait en tirer parti. Un art utile dans de nombreux contextes : vendre, innover, manager, négocier, améliorer ses relations avec ses collègues...

Les différents types de question

Les questions ouvertes. Les questions ouvertes tendent à ouvrir le champ des possibles et comprendre au mieux votre interlocuteur, échanger, obtenir de plus amples informations, instaurer une confiance, etc. Pour vous aider, vous pouvez garder en mémoire la méthode QQQQCP (Qui, Quoi, Où, Quand, Comment/Combien, Pourquoi) :

Exemples de questions ouvertes

- **"Qui ?"** : *qui est la personne à contacter ? Qui est le décideur ? Qui sont les acheteurs potentiels ?*
- **"Quoi ?"** : *quels sont vos besoins ? Quelles sont vos attentes ?*
- **"Où ?"** : *où allez-vous déployer vos produits/services ? Où s'est produit l'incident ?*
- **"Quand ?"** : *Quand allez-vous prendre votre décision ? Quand les budgets seront-ils votés ?*
- **"Comment/combien ?"** : *quel est votre processus de décision ? Comment faites-vous à l'heure actuelle ? Quel est votre budget ? De quelles ressources disposez-vous ? Etc.*
- **"Pourquoi ?"** : *quelles sont les raisons aux réponses précédentes ! Par exemple : pourquoi votre interlocuteur changerait-il de prestataire pour passer désormais par vos services ?*

Les questions fermées. Dans ce type de question, **vous demandez à votre interlocuteur une réponse très précise et généralement très concise** : "oui" ou un "non", un nombre, un nom, etc..

Attention aux questions inductives (réponse en partie dans la question) à travers lesquelles votre interlocuteur pourrait se sentir manipulé (ex: "compte tenu du retard accumulé par votre équipe, pensez-vous pouvoir affirmer que les objectifs ne seront pas tenus ?").

Exemples de questions fermées

- "Le prix est-il un critère pour vous ?" -> "oui" ou "non"
- "Ai-je répondu à votre question ?" -> "oui" ou "non"
- "Validez-vous ce compte-rendu ?" -> "oui" ou "non"
- "Optez-vous pour la solution 1 ou la solution 2 ?" ->"solution 1" ou "solution 2"

- "Combien de pièces souhaitez-vous commander ?" -> nombre précis

Les questions partielles ou suggestives tendent à orienter votre interlocuteur vers une réponse. Vous réduisez ainsi le spectre des possibilités en l'orientant vers un début de réponse. Vous pouvez les utiliser pour ramener les discussions dans le bon axe, par exemple. A utiliser avec prudence pour ne pas tomber dans la manipulation.

Exemples de questions partielles ou suggestives

- "Vous dites cela par rapport à ... ?"
- "Vous hésitez parce que... ?"
- "Vous comprenez bien que ... ?"

Les questions relais. Elles servent à expliciter ce que votre interlocuteur vient de dire, par exemple. Ou encore l'amener à s'exprimer d'avantage sur le sujet en question. Elles vous ouvrent la voie pour aller au bout de l'information et obtenir tous les éléments dont vous avez besoin.

Exemples de questions relais

- "C'est-à-dire ?"
- "Sur quels critères vous basez-vous"?
- "Qu'est-ce qui vous permet de dire ça?"
- "Dans quelle mesure ?"
- "En quel sens ?"

Les questions miroirs. Elles sont utiles pour relancer le dialogue lorsque celui-ci s'enlise ou lorsqu'un silence pesant s'installe. Elles consistent à répéter ce que votre interlocuteur vient de dire de manière interrogative afin de l'amener à donner plus de détails. A utiliser avec parcimonie pour ne pas être pris pour un perroquet !

Les questions sont un excellent moyen de connaître vos collaborateurs, fournisseurs, clients, etc. Alors n'hésitez pas... Questionnez à bon escient !