



01 / PARTIR D'UN VRAI PROBLÈME

Votre client idéal a un enjeu précis.

Travaillez sur un segment à la fois. Décrivez la situation professionnelle qui rend votre offre utile, sans collecter de détails personnels superflus.

L'organisation et la fonction concernées

Secteur, contexte, taille si elle change le besoin, fonction du bénéficiaire et du décideur.

Le problème prioritaire et ses conséquences

Qu'est-ce qui se passe aujourd'hui ? Quel impact sur le travail, les clients ou les décisions ?

Le déclencheur de la recherche d'une solution

Quel événement fait passer le sujet de « plus tard » à « maintenant » ?

Gardez vos hypothèses visibles : ce que vous imaginez devra être confronté à des conversations avec les personnes concernées.

Imprimez cette fiche ou remplissez ses champs, puis enregistrez votre copie. Vos réponses restent dans votre fichier.



02 / COMPRENDRE LA DÉCISION

Comment choisit-il vraiment ?

Raisonnement du point de vue du client permet de préciser l'offre et de préparer un échange commercial utile.

Les solutions déjà utilisées

Comment la personne gère-t-elle le problème aujourd'hui ? Pourquoi cela ne suffit-il plus ?

Les critères et les freins

Qu'est-ce qui comptera pour décider ? Quelles questions ou réserves faudra-t-il traiter ?

Les personnes et les étapes de décision

Qui utilise, recommande, décide, valide ? Quelles informations restent à demander ?

Ma proposition en une phrase

Pour [fonction / situation], j'aide à [objectif concret] grâce à [approche], avec [preuve disponible].

Imprimez cette fiche ou remplissez ses champs, puis enregistrez votre copie. Vos réponses restent dans votre fichier.



03 / VÉRIFIER SUR LE TERRAIN

Moins supposer. Mieux écouter.

Menez trois conversations exploratoires. Le but est de comprendre le contexte ; une objection est une information à examiner.

Questions possibles : « Racontez-moi la dernière fois que ce problème s'est présenté. » · « Qu'avez-vous déjà essayé ? » · « Qu'est-ce qui vous ferait décider d'agir ? » · « Comment choisiriez-vous une solution ? »

Ce que j'ai entendu

Notez les expressions utiles de façon anonyme. Distinguez les besoins exprimés de vos interprétations.

Ce que je confirme ou modifie

Quelles hypothèses sont confortées ? Lesquelles sont fragiles ? Que faut-il encore explorer ?

L'ajustement de mon offre ou de mon message

Une modification précise à tester lors du prochain échange.

Imprimez cette fiche ou remplissez ses champs, puis enregistrez votre copie. Vos réponses restent dans votre fichier.