

Thématique Prospection commerciale
Poser les bonnes questions à votre clientèle : Les questions fermées

Questions :	Fermée simple	Dichotomique	Alternative	A choix multiples (QCM)	Echelle de Likert	Suggestive	Filtre
Définition	La réponse à cette question ne contient pas d'arguments	Question limitée à 2 réponses possibles souvent « oui » ou « non »	Cette question suggère, elle limite la réponse à 2 possibilités	Question qui propose sous forme de choix plusieurs réponses	Question qui permet de demander l'avis à votre prospect ou client à partir d'un choix de réponses graduées entre le - et le +	Question qui suggère voir oriente la réponse	Question qui permet de sélectionner rapidement les prospects se rapportant à votre sélection. Elle est souvent placée au début du questionnaire
Exemple	" Quelle est le motif de son absence ? "	" Etes-vous disponible jeudi matin ? "	" Préférez-vous une rencontre mardi à 11heures ou jeudi à 14 heures ? "	« Quel est le budget des dépenses à la rentrée scolaire : - de 150 € de 150 à 250 € + de 250 €	« Au sujet de notre qualité de services, diriez-vous que nos prestations sont - Très satisfaisantes - Satisfaisantes - Moyennement satisfaisantes	« Vous êtes d'accord avec moi, n'est-ce pas ? »	" Utilisez-vous toujours nos produits de nettoyage industriel écologique ? " Etes-vous plutôt : - Très satisfait - Satisfait - Moyennement satisfait Préférez-vous notre gamme écologique ou notre gamme classique ? "
Objectifs	Qualifier, contrôler	Qualifier, contrôler, valider, conclure	Orienter, guider, contrôler, influencer, conclure	Aider, forcer, accélérer le choix, orienter	Obtenir un avis nuancé et personnalisé	Faire orienter votre contact dans votre sens	Détecter et éliminer rapidement les prospects n'étant pas concernés par la présente action de prospection
Avantages	réponse claire, temps de réponse court, va à l'essentiel	Idem que la question fermée simple	Réponse orientée, choix de la réponse limitée	Participation active de votre contact Contrôle de la réponse Style ludique, gain de temps	Eliminer les avis trop catégoriques	Obtenir un accord, aider à prendre une décision. Question intéressante pour valider une objection	Gain de temps
Inconvénients	Peu d'informations obtenues, superficialité des réponses, peut-être ressenti comme agressive	Idem que la question fermée simple	Risque de frustration de la part de votre interlocuteur	Possibilité de refus de répondre, ne correspond pas à l'attente du contact (hors propos)	Quand la question comporte trop de choix votre interlocuteur peut hésiter à prendre position	Réponse sans grande valeur car orientée, réponse fragile	Risque d'écarter définitivement un prospect