

TECHNIQUES DE QUESTIONNEMENT



QUESTION OUVERTE

Commence par : Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Combien ? Pourquoi ?

Aide à comprendre un besoin

Exemple : Bonjour, comment puis-je vous aider ?



QUESTION D'APPROFONDISSEMENT

Aide à éviter les malentendus

Aide à s'assurer d'avoir bien compris

Exemple : Que voulez-vous dire exactement par ... ?

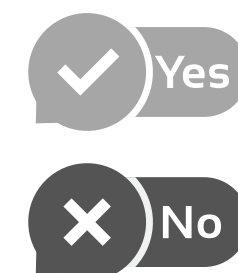


QUESTION ALTERNATIVE

Permet de proposer deux options ou plus

La décision appartient au client

Exemple : Souhaitez-vous un rappel par SMS ou par e-mail ?



QUESTION FERMÉE

Question à laquelle on répond par OUI ou NON

Permet de clarifier des faits / prendre une décision

Exemple : Ai-je répondu à toutes vos questions ?