

## Q comme ... Questionner

---

Lorsqu'un entrepreneur décide de lancer un nouveau produit ou un nouveau service il passe par plusieurs phases qui vont de l'idée d'origine à la commercialisation.

A chaque étape du processus il est amené à se poser pas mal de questions sur le design du produit, ses caractéristiques techniques, sa commercialisation, la communication à mettre en œuvre, etc..

Mais il est un point qu'il peut être amené à négliger et qui peut se révéler fatal : celui d'interroger ses futurs clients. En effet, s'il est très important de se poser beaucoup de questions sur son produit et ce qui s'y rattache, il est encore plus important de questionner ceux qui sont censés l'acheter. Cela permet de savoir si on fait fausse route ou quelles sont les caractéristiques vraiment importantes que le produit doit avoir.

### **Poser des questions pour l'entreprise qu'est ce que c'est ?**

Concrètement, cela signifie qu'à chaque phase importante du projet il est nécessaire de questionner celles et ceux qui vont être amenés à utiliser le produit. Le principe est celui du lean startup qui consiste à faire des hypothèses, les tester, mesurer le résultat et en tirer des conclusions (on continue, on améliore, on abandonne).

Pour cela il faut d'abord commencer par identifier son ou ses segments de clientèle pour disposer de résultats pertinents.

Ensuite, il faut leur soumettre les différentes hypothèses qui doivent être validées et récolter les résultats. En fonction de ceux-ci, les actions nécessaires doivent être menées.

### **Cas pratique**

Il existe plusieurs façons de questionner ses futurs clients (ou ses clients existants si vous en avez déjà). Mais si la forme des questions peut varier, le fond est toujours le même : avoir une relation directe avec ses clients.

## ABECEDAIRE PRATIQUE DE L'ENTREPRENEUR

On peut tout d'abord aller dans la rue et questionner les personnes qui semblent correspondre le mieux au profil qu'on a établi. Par exemple, si vous voulez lancer un service de stockage de valises le mieux est d'aller interviewer les personnes sortant de magasins où on vend des valises ...

Ensuite, on peut utiliser les réseaux sociaux en interrogeant les personnes sur le produit qu'on veut lancer. Cela suppose toutefois que vous avez une notoriété suffisante pour disposer d'un nombre de « fans » suffisants pour être représentatifs. Ce qui est complexe dans ce cas, c'est de rédiger un formulaire en ligne qui soit à la fois suffisamment pertinent pour être utilisable et à la fois suffisamment simple pour que les gens acceptent d'y répondre ...

On peut encore créer des événements lors desquels vous présentez le produit et recueillez ensuite l'avis des premiers utilisateurs. Cela suppose cependant que vous disposez lors de cet événement d'un produit suffisamment développé et également d'une base de clients suffisante.

Enfin, comme il faut questionner ses futurs utilisateurs à chaque phase de développement du produit, il faut adapter la façon de faire au stade d'avancement du produit. L'interview directe étant plus adaptée au tout début et la présentation et le recueil d'avis sur la version bêta du produit étant plutôt pour les dernières phases de développement.

### **Alors, comment bien poser des questions ?**

La première chose à faire est de poser des questions qui permettent de comprendre les problèmes que les gens ont (et que votre solution permet de résoudre), plutôt que de demander directement ce qu'ils pensent de votre solution.

Ensuite, il faut accepter les réponses et si elles ne sont pas conformes à ce que vous attendiez, il faut poser d'autres questions pour savoir quels sont les attentes réelles des (futurs) clients. Cela permet éventuellement de « pivoter » c'est-à-dire de trouver d'autres solutions en partant de ses acquis.

Dans tous les cas, savoir questionner les personnes que vous pensez être vos futurs clients est fondamental pour être en mesure de proposer un produit ou un service qui aura un marché. Sinon, vous vous serez posé beaucoup de questions pour rien ...