
Réussir

l'entretien client





Ce document a pour but de vous aider dans la préparation et le déroulement des entretiens clients.



Chaque client et chaque entretien ayant ses particularités, ce document n'est pas exhaustif.

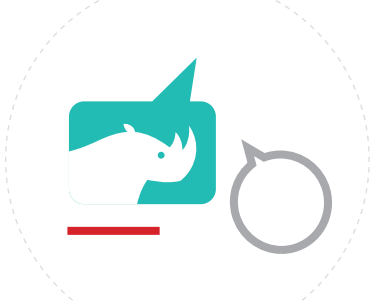
L'important est de s'adapter à chaque contexte et d'être à l'écoute des attentes du client.

Une mission, ça se gagne !



Sommaire

1. Découvrir son futur rôle et apprendre son texte	4
2. Action, ça tourne !	6
3. Je tends l'oreille	7
4. À vous de jouer !	9
5. Clap de fin !	13
6. Dans l'antichambre	15
7. Annexes	16
Annexe 1 "Comment contextualiser son parcours ?"	
Annexe 2 "Des questions / Des réponses"	



> **Entraînement :**

En vous reportant aux questions de la fiche "Des questions / Des réponses" en annexe 2, devinez ce que le client recherche comme information à votre sujet et entraînez-vous, avec l'ingénieur commercial, à formuler les réponses que vous pourriez lui apporter.

> **Rappel :** Une question simple requiert une réponse simple.

Action, ça tourne !

L'entretien client va se dérouler en votre présence, celle d'un ingénieur commercial de Synapsys et celle d'un ou de plusieurs représentants du client.

Pendant toute sa durée, il sera très important de créer des moments d'échanges et de ne pas juste faire se succéder deux monologues. Il faudra veiller à adopter une posture souriante et positive.

- Ayez toujours sur vous de quoi écrire.
- Présentez-vous dans une tenue adaptée (à bannir : sweat à capuche, jogging, t-shirt...).

Pour un RDV en présentiel :

- Anticipez le temps de trajet (visualisez le lieu sur Mappy/City mapper).
- Prévoyez d'être sur place 30 à 45 minutes à l'avance et présentez-vous à l'accueil (n'oubliez pas votre pièce d'identité car elle est systématiquement demandée).

- Pour un RDV en visioconférence :

- À J-1, test du logiciel/micro/cam etc...).
- Mettez-vous dans un environnement insonorisé et connectez-vous en avance.
- Prévoyez d'avoir un fond d'écran Synapsys.



> **ARRIVÉE ET INTRODUCTION**

Il s'agit de la première impression donnée au client, il est donc important qu'elle soit bonne !

- Dites bonjour avec le sourire.
- Donnez votre prénom et votre nom.
(sans oublier une poignée de main ferme si le rdv est en présentiel)
- Parlez suffisamment fort, regardez votre interlocuteur dans les yeux.

Je tends l'oreille





> ÉCOUTE ACTIVE LORS DE L'EXPOSÉ DE LA MISSION

Il est primordial de garder une bonne attitude professionnelle lors de l'exposé de la mission et de montrer sa motivation.

• Cela passe, notamment, par :

- Prendre systématiquement des notes au cours de l'exposé.
- Identifier 3 ou 4 points qui semblent importants aux yeux du client et les intégrer ensuite dans le discours de présentation (cf dans "À vous de jouer").
- Montrer sa curiosité en posant des questions pendant ou à la fin de l'exposé du client, pour créer un échange.



- Exemple de questions (si le client n'en a pas parlé avant, bien sûr) :
Quels sont les objectifs de l'équipe ?
Quelles seront vos attentes à mon égard, si je rejoins vos équipes ?
- **Attention** : Les questions que vous poserez doivent être sensées et pertinentes.

Si le client demande si vous avez des questions et que ce n'est pas le cas, répondez :
« Non, votre présentation me paraît complète, je n'ai pas de question pour le moment, j'en aurai peut-être plus tard. »



Les questions à ne JAMAIS poser : À voir avec l'ingénieur commercial.

À vous de jouer !

> AVANT DE DÉMARRER L'EXPOSÉ

Avant toute chose, il faut savoir que le client souhaite toujours être rassuré par rapport à 3 points :

- La capacité du candidat à assurer la mission confiée, tant au niveau technique qu'au niveau méthodologique et fonctionnel.
- La facilité avec laquelle le candidat s'intégrera dans l'équipe.
- La motivation du candidat à réaliser la mission.





Il est par conséquent trompeur de s'imaginer que seules les compétences techniques comptent. Le client va s'engager dans une relation de travail de plusieurs mois (voire plusieurs années) avec le candidat.

Il est donc indispensable, dès les premiers instants, de lui donner envie de s'engager dans cette relation professionnelle.

Si vous avez pu identifier quelques points importants lors de l'exposé du client, vous pouvez démarrer ainsi : « *Avant de me présenter, je vous propose de faire une synthèse de ce que j'ai compris de vos attentes : ... ;* »

> PLACE À VOTRE PARCOURS

La présentation du parcours commence par la formation initiale et finit par l'expérience professionnelle la plus récente.

> **Rappel :** Le parcours a été découpé en 2-3 parties majeures lors du travail de préparation, et chacune des missions réalisées en lien avec le poste proposé a fait l'objet d'une description synthétique et rigoureuse. (cf dans "Contextualiser son parcours")

Après chacune des parties majeures, faites une pause pour demander au client s'il a des questions.

Lors de la description d'une expérience professionnelle, il faut mettre l'accent sur :

- les réalisations et non les fonctionnalités métier (sauf si elles correspondent exactement au métier des interlocuteurs, ce qui est rare),
 - l'environnement technique,
- et toujours s'exprimer à la première personne du singulier et non au nom de l'équipe.



Les expériences professionnelles peuvent être détaillées et enrichies d'exemples tant qu'elles viennent corroborer les points adressés par le client pour décrire la mission proposée, et en particulier au niveau :

- Technique.
- Rôle et responsabilité.
- Organisation.
- Fonction.

Les autres expériences professionnelles, plus éloignées des attentes du client, doivent être juste évoquées, sans rentrer dans les détails.

De manière générale, de vos expériences professionnelles passées, il sera toujours important de faire ressortir :

- Les projets de longue durée.
- Votre implication sur les missions.
- Les interactions avec les autres intervenants ou services.
- Les résultats de vos réalisations.





> SANS PEUR ET SANS REPROCHE

Il faut toujours rester positif, quoi qu'il arrive. Ne jamais dénigrer quelqu'un ou une société que l'on a connue au cours de son cursus (employeur, client, supérieur hiérarchique).

Lorsque le client pose une question « ouverte », c'est-à-dire avec plusieurs réponses possibles, et que ses attentes sur le sujet ne sont pas identifiées, les réponses doivent se faire de manière ouverte.

Ne soyez pas déstabilisé, demeurez constructif et motivé, même lorsque le client mentionne un trait de votre personnalité ou de votre parcours qui, d'après lui, ne correspond pas forcément à ce qu'il attend.

> TOUTE BONNE CHOSE A UNE FIN

Une présentation ne s'achève jamais sans redonner la parole au client pour lui demander s'il a de nouvelles questions, même s'il a déjà interrompu le candidat pour lui faire part de ses interrogations au cours de son exposé.

Vous pouvez utiliser la formulation suivante :
« Avant de conclure ma présentation, je souhaiterais savoir si vous avez des questions complémentaires. »



Clap de fin !

> CONCLURE EN BEAUTÉ

Pour gagner la mission, il est indispensable de conclure l'entretien de manière brève et synthétique en reprenant :

Les raisons pour lesquelles la mission est motivante.

Il s'agit, une nouvelle fois, de mettre en avant la motivation engendrée par le périmètre de la mission proposée et les conditions de sa réalisation.

• **Exemples de raisons : Découvrir un nouveau contexte, travailler dans un environnement technique riche, ...**

> **Attention :** Éviter les raisons du type : « *Je vais apprendre beaucoup de choses, et j'aime être confronté à de nouveaux environnements* » et préférer la formulation : « *Il y a quelques technologies que je serais content d'approfondir : [les citer].* »

> **Rappel :** Le client n'est pas un centre de formation, il recherche un apport externe en savoir-faire et non à transmettre des compétences internes à un candidat.

Les 3 ou 4 qualités majeures qui feront de cette prise de poste, un succès :

- Les compétences techniques sur l'environnement de la mission.
- La capacité à s'intégrer rapidement dans une équipe.
- La facilité à s'adapter à de nouvelles technologies comme lors d'une précédente mission.
- L'habileté à comprendre un nouveau domaine fonctionnel.

Cette conclusion est capitale, d'où l'importance de la travailler avant l'entretien (cf dans "Bien préparer sa présentation") et de l'adapter ensuite en fonction des échanges que vous aurez eus.



Dans l'antichambre

> LE MOMENT DU DÉBRIEFING

Lorsque c'est possible, l'ingénieur commercial de Synapsys demande au candidat de quitter la salle pour faire un débriefing avec le client. Cela permet d'obtenir un premier retour de la part du client, de lever d'éventuelles objections et parfois de finaliser la négociation.

Ne vous vexez pas si la demande vous est faite d'attendre dehors la fin de la réunion. L'ingénieur commercial est et sera toujours de votre côté !

> SYNTHÈSE DES CONSIGNES À RETENIR

- Une bonne préparation, approfondie, en amont du rendez-vous.
- La recherche d'un bon feeling avec le client (poignée de main en présentiel, sourire, décontraction, etc.).
- L'écoute active du contexte même si on le connaît déjà.
- La curiosité, l'intérêt et une motivation "palpable" pour la mission.
- Une conclusion pertinente.





Annexes

Annexe 1

> COMMENT CONTEXTUALISER SON PARCOURS

L'idéal est de faire concorder les expériences avec la mission et/ou les attentes du client telles qu'elles ont été définies et de bien structurer son discours pour être le plus clair possible.

À remplir pour chacune des missions effectuées, en rapport avec le projet du client.

► Présentation du contexte de la mission

Nom et secteur d'activité du client.....
.....
.....

Équipe intégrée et taille.....
.....

Enjeu de la mission/projet.....
.....

► Actions réalisées

Niveau d'intervention.....
.....



Rôle.....
.....
.....

Réalisation(s).....
.....
.....

► Résultats

Bénéfices apportés.....
.....
.....

Enseignements retirés.....
.....
.....

Les clients font appel à des ressources externes pour apporter une valeur ajoutée à leur organisation et à leurs projets. Mettre en avant de façon concrète les différentes expériences passées permet à l'interlocuteur de pouvoir se projeter sur une éventuelle collaboration.



Annexes

Annexe 2

> DES QUESTIONS / DES RÉPONSES

Q : Comment préférez-vous travailler : en équipe ou de manière indépendante ?

R : Cela dépend des projets, j'aime bien les deux.
Avoir un peu d'autonomie dans une équipe est l'idéal pour moi.

Q : Y a-t-il des responsables avec lesquels vous avez rencontré des difficultés à travailler ?

R : Non, je m'adapte bien aux modes de fonctionnement de mes responsables.

Q : Pourquoi votre mission [...] s'est-elle arrêtée ?

R : Elle était initialement prévue pour cette durée.
J'ai contribué à ce que le projet soit terminé et livré, en temps et en heure.

Q : Vous avez plutôt réalisé des missions courtes ? Pourquoi ?

R : J'ai souvent été appelé en renfort sur des fins de projets. Aujourd'hui, je cherche vraiment une mission sur laquelle je vais pouvoir m'investir dans la durée, à la fois sur le plan technique et relationnel.

Q : Que connaissez-vous de notre métier ?

R : (Si vous disposez d'éléments précis et pertinents, répondez de façon exhaustive. Si non, vous avez mal préparé l'entretien, et vous devrez vous en remettre aux connaissances partielles que vous avez du métier. Vous pouvez également vous tourner subtilement vers l'ingénieur commercial pour qu'il vous vienne en aide.)



Q : Que faites-vous quand vous êtes bloqué sur un problème technique ou une fonctionnalité que vous ne connaissez pas ?

R : J'en discute avec mes collègues pour voir s'ils ont déjà été confrontés à cela et je vais sur les forums technologiques pour trouver des pistes de résolution.



