

Web Qual #1

Traitement de la demande et
L'art du questionnement

26 Janvier 2021

tourisme-occitanie.com



OBJECTIF

1. Le traitement de la demande client : **QUESTIONNEZ**

La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge. Appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant
- Très insatisfaisant Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9



L'ART DU QUESTIONNEMENT



L'ART DE POSER LES BONNES QUESTIONS

Questionner ne signifie pas simplement poser des questions. Ce serait bien trop simple ! L'important est de poser les bonnes questions au bon moment. Pour cela, l'écoute active et la reformulation sont 2 alliés précieux. Soyez attentif également à la communication non verbale



L'écoute Active

Ce n'est pas si facile d'écouter réellement.

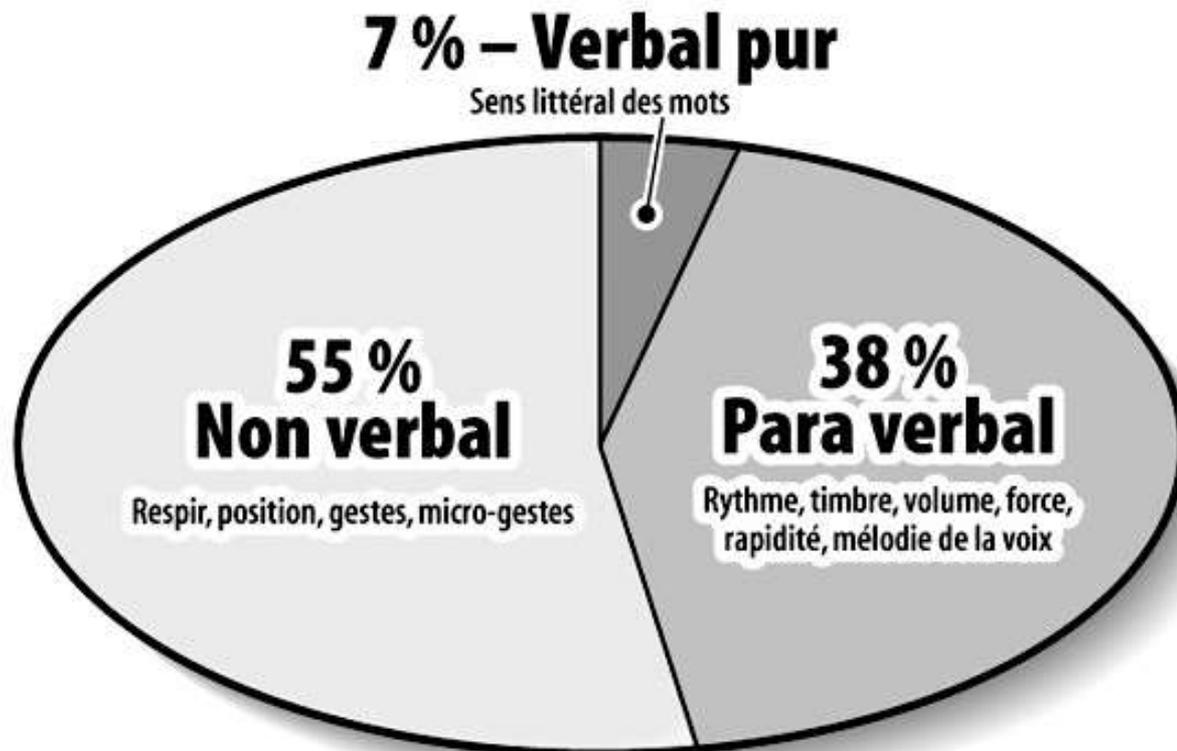
Celui qui écoute n'est souvent pas concentré sur les paroles de l'autre, mais sur ce qu'il pourra bien lui répondre quand viendra son tour de parler...s'il attend son tour!

Ainsi, il n'écoute plus vraiment son interlocuteur et se perd dans ses propres pensées.... Ou dans notre cas, nos habitudes !

L'écoute active consiste à écouter son interlocuteur avec attention et à lui retourner ce qu'il dit (pensées) et ressent (sentiments) sans jugement.



Le non verbal



Le non VERBAL

TIMBRE
VOLUME
DÉBIT
TON

"I didn't **SAY** you were stupid."
"I didn't say **YOU** were stupid."
"I didn't say you were **STUPID**."

Le non verbal

POSTURE GESTES ET REGARD



Le non VERBAL

Les expressions faciales



sadness

- 1. Drooping upper eyelids
- 2. Slanting brows at inner
- 3. Mouth pulling down at lip corners



anger

- 1. Eyebrows slant down and together
- 2. Eyes glare
- 3. Narrowing of the lips



contempt

- 1. Lip corner tightens and raises on only one side of face



disgust

- 1. Nose wrinkling
- 2. Upper lip raised



surprise

- 1. Look for eye wrinkles
- 2. Eyebrows raised
- 3. Eyes widened
- 4. Mouth open



fear

- 1. Eyebrows raised and pulled together
- 2. Round upper eyelids
- 3. Raised lower eyelids
- 4. Lips tightly stretched horizontally back to ears



QUESTIONNER

- Aller du général au particulier
- Former des questions courtes
- Eviter :
 - de poser deux questions à la fois
 - le style négatif (ne pensez-vous pas que...)
 - d'induire les réponses

5 TYPES DE QUESTIONS ?

1 - Les questions ouvertes.

Elles sont très efficaces pour cerner les besoins et attentes de votre interlocuteur afin de mieux orienter votre discours. Idéalement, vous commencez votre entrevue par ce type de questions pour créer une atmosphère détendue. Votre interlocuteur n'en sera que plus à l'aise et ouvert à l'échange. Utilisez la méthode OOOOCP (Qui, Quoi, Où, Quand, Comment/Combien, Pourquoi).

- "**Qui ?**" : *Qui vous accompagne ?*
- "**Quoi ?**" : *quels sont vos besoins ?
Quelles sont vos attentes ?*
- "**Où ?**" : *où allez-vous séjourner?*
- "**Quand ?**" : *Quand souhaitez vous venir?*
- "**Comment/combien ?**" : *Quel est votre budget*

5 TYPES DE QUESTIONS ?

1 - Les questions fermées

Elles vous donnent la possibilité d'obtenir des réponses précises, de valider, obtenir un accord ou un refus.

- "Le prix est-il un critère pour vous ?" -> "oui" ou "non"
- "Ai-je répondu à votre question ?" -> "oui" ou "non"
- « Souhaitez vous d'autres informations ?" -> "oui" ou "non«

5 TYPES DE QUESTIONS ?

1 - Les questions partielles

Elles contiennent une partie de la réponse ou orientent la réponse de votre interlocuteur. Vous pouvez les utiliser pour ramener les discussions dans le bon axe, par exemple.

Les questions partielles ou suggestives tendent à orienter votre client vers une réponse. Vous réduisez ainsi le spectre des possibilités en l'orientant vers un début de réponse

- "Vous dites cela par rapport à ... ?"
- "Vous hésitez parce que... ?"
- "Vous comprenez bien que ... ?"

5 TYPES DE QUESTIONS ?

1 - Les questions relais

Elles servent à expliciter ce que votre client vient de dire, par exemple. Ou encore l'amener à s'exprimer d'avantage sur le sujet en question. Elles vous ouvrent la voie pour aller au bout de l'information et obtenir tous les éléments dont vous avez besoin.

Ce sont des questions qui ne paraissent pas en être. Elles articulent et fluidifient le dialogue.

- "C'est-à-dire ?"
- "Dans quelle mesure ?"
- "En quel sens ?"

5 TYPES DE QUESTIONS ?

1 - Les questions miroir

Elles sont utiles pour relancer le dialogue lorsque celui-ci s'enlise. Elles consistent à répéter ce que votre client vient de dire de manière interrogative afin de l'amener à donner plus de détails. A utiliser avec parcimonie pour ne pas être pris pour un perroquet !

- J'aimerais bien faire des activités dehors .
« *Des activités dehors ?* »

Ce type de question n'est pas agressif et est plus subtil que le « pourquoi » qui amène plutôt des justifications.



ATELIER PRATIQUE

UN OUTIL D'AIDE A CRÉER

1 - QUI ?

2 - QUOI ?

3 - OÙ ?

4 - QUAND ?

5 - COMBIEN

6 - COMMENT ?

7 - POURQUOI ?

LES ESSENTIELLES

Est-ce votre première venue sur... ?

Vous êtes là pour combien de temps ?

Vous êtes en famille, avec des enfants ?

Qu'est ce que vous aimez faire ?

LES SUP

Vous venez avec quel mode de transport ?

Avez vous déjà votre hébergement ?



MERCI DE VOTRE PARTICIPATION

 **Tourisme en Occitanie**

Présentation : Audrey ASSEMAT – AUTHENTIS- 2021 contact@authentis.net