



OUTIL — ENQUÊTER

Script Découverte client

Un guide d'entretien structuré en 5 séquences pour mener des entretiens de découverte honnêtes, façon Mom's Test, et nourrir ton Problem-Solution Fit.

5 séquences

Questions prêtes à l'emploi

Règles du Mom's Test

Fiche de synthèse

3 règles d'or pour un entretien honnête

Inspirées du Mom's Test : le but est d'obtenir la vérité, pas des compliments.



1

Parle de sa vie, pas de ton idée

Concentre-toi sur les faits passés et concrets du client. Ne présente jamais ta solution avant la fin de l'entretien.



2

Demande des faits, pas des opinions

Remplace « Utiliseriez-vous... ? » par « Racontez-moi la dernière fois que... ». Les faits passés ne mentent pas.



3

Écoute plus que tu ne parles

Vise 80 % d'écoute et 20 % de parole. Un bon entretien laisse le client raconter, pas confirmer tes hypothèses.

Piège à éviter : un client enthousiaste qui dit « j'adore, je l'achèterais » sans engagement concret n'a rien validé.

Les 5 séquences de l'entretien

Prévois 30 à 45 minutes. Respecte l'ordre : ne parle de ta solution qu'à la séquence 4.



Ouverture & contexte

Mets le client à l'aise et cerne sa situation avant d'entrer dans le vif du sujet.

1 Merci d'avoir accepté cet échange. Peux-tu te présenter en quelques mots (ton quotidien, ton activité) ?

2 Peux-tu me décrire une journée type liée à [le domaine du problème] ?

3 Quels sont tes objectifs ou priorités du moment dans ce domaine ?

Astuce : Rassure le client : précise qu'il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse et que tu cherches à apprendre, pas à vendre.

Le problème vécu

Explore le problème en profondeur à travers des faits concrets, pas des opinions.

1 Raconte-moi la dernière fois où tu as rencontré [le problème]. Que s'est-il passé exactement ?

2 À quelle fréquence cela t'arrive-t-il ? Depuis quand ?

3 Qu'est-ce que cela t'a coûté (temps, argent, énergie, stress) concrètement ce jour-là ?

4 Sur une échelle de 1 à 10, à quel point ce problème te dérange-t-il au quotidien ?

Astuce : Si le client généralise (« ça arrive souvent »), ramène-le systématiquement à un exemple précis et daté.

Comportements & alternatives actuelles

Comprends ce que le client fait déjà pour gérer ce problème, et pourquoi ce n'est pas suffisant.

1 Comment gères-tu ce problème aujourd'hui ? Quels outils, méthodes ou habitudes utilises-tu ?

2 As-tu déjà essayé d'autres solutions ? Pourquoi les as-tu abandonnées ou pas adoptées ?

3 Combien de temps ou d'argent consacres-tu à ces solutions actuelles ?

4 Qu'est-ce qui te manque le plus dans ce que tu utilises aujourd'hui ?

Astuce : Note précisément le nom des solutions ou bricolages utilisés : ce sont tes vrais concurrents, pas seulement les entreprises du secteur.

Réaction à la piste de solution

Présente une ébauche simple et observe la réaction réelle, sans argumenter ni convaincre.

1 J'explore une piste pour répondre à ce type de problème : [décris ta piste en 1-2 phrases]. Qu'en penses-tu spontanément ?

2 Qu'est-ce qui te semble utile ou pertinent dans ce que je viens de décrire ?

3 Qu'est-ce qui te semble flou, inutile, ou qui te ferait hésiter ?

4 Si cette solution existait aujourd'hui, comment l'utiliserais-tu concrètement ?

Astuce : Présente ta piste seulement après la séquence 2 et 3, jamais avant : tu dois d'abord comprendre le problème sans être influencé par ta solution.

Clôture & engagement

Teste un engagement concret plutôt qu'un simple intérêt déclaratif, et ouvre la suite.

1 Si une solution comme celle-ci existait, serais-tu prêt à la tester dès maintenant ?

2 Serais-tu d'accord pour t'engager sur [pré-inscription, dépôt, test payant] ?

3 Connais-tu d'autres personnes qui vivent ce même problème et à qui je pourrais parler ?

4 Est-ce que je peux te recontacter dans quelques semaines pour te montrer l'avancée du projet ?

Astuce : Un « oui » à un engagement concret vaut infiniment plus qu'un « j'adore l'idée » sans suite.

Fiche de synthèse post-entretien

À remplir à chaud, juste après chaque entretien, pendant que tout est encore frais.

Date

Personne interrogée

Segment / profil



Problème confirmé ?

Le problème exploré est-il réel, fréquent et douloureux pour cette personne ?



Citation clé

Note une phrase exacte et marquante prononcée par le client.



Signal d'engagement

Y a-t-il eu un engagement concret (test, pré-inscription, prix) ? Lequel ?



Prochaine action

Que fait-on de cet apprentissage ? Qui recontacter, quoi ajuster ?

Intensité de la douleur ressentie :

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10