SLN L'AGENCE

Le Guide de l'Entretien Persona

Avant de commencer...

Les questions de ce guide d'entretien couvrent les principales informations à recueillir pour la création d'une fiche persona efficace.

En fonction de votre secteur d'activité, des spécificités de votre offres ou de celles de votre marché, vous n'aurez pas le besoin de poser l'ensemble des questions de ce guide.

A vous de sélectionner les plus pertinentes, voire d'en ajouter de nouvelles qui vous sont propres !

4 astuces pour réussir son entretien !

#1 - Créez une vraie discussion !

Vous n'enquêtez pas sur un double-homicide ! Pensez votre entretien comme une discussion naturelle à propos de votre interlocuteur. Ne cherchez pas à poser vos questions dans l'ordre et laissez la personne s'exprimer. Parfois en posant une seule question, vous obtiendrez les réponses pour plusieurs autres !

#2 - Enregistrez la conversation !

En début d'entretien, demandez l'accord de la personne interrogée pour enregistrer votre échange. Vous serez plus à l'aise sur la discussion si vous n'êtes pas constamment en train de noter chaque élément. L'écoute a posteriori vous permettra aussi d'identifier des infos que vous n'auriez pas forcément relevées en direct !

#3 - Cadrez le timing !

Il n'y a rien de plus frustrant que d'avoir un super échange et d'être obligé de l'arrêter faute de temps. Vous ne savez jamais où la discussion peut vous mener. Prévoyez donc un créneau suffisament long (au minimum 1 heure) pour avoir le temps de récolter toutes les infos importantes.

#4 - Réalisez plusieurs entretiens !

Vous ne pouvez pas baser votre persona sur les réponses de 3 ou 4 personnes. Faites un maximum d'entretiens pour obtenir des réponses et des tendances fiables pour la création de votre fiche persona !

Qui est-elle/il ?

Prénom / Nom

Quel âge avez-vous ?

Quel est votre genre ?

Quelle est votre situation familiale ?

Où habitez-vous ? (ville / campagne ; type d'habitation)

Quel est votre niveau de revenus ?

Quelles études / formations avez-vous suivi ?

Quelles sont vos passions ? Pratiquez-vous un sport ?

Quels sont vos traits de caractères principaux ?

A quoi ressemble votre journée / semaine type ?

A propos de son poste

Quel poste occupez-vous ?

Depuis combien de temps travaillez-vous dans l'entreprise ?

Quelle est l'activité de l'entreprise ?

Quelle est la taille de l'entreprise ?

Qui est votre N+1 ?

Qui vous rend des comptes ?

Comment est composée votre équipe ?

Quelles compétences et qualités faut-il pour votre poste ?

Quelles sont vos aspirations professionnelles ?

Ses objectifs et problématiques

Quelles sont vos missions au sein de l'entreprise ?

Quels sont vos objectifs ?

Comment sont mesurés vos résultats ? Avec quels indicateurs ?

Quelles solutions mettez-vous en place pour les atteindre ?

Quelles conséquences si vos objectifs ne sont pas atteints ?

Quelles sont vos problématiques au quotidien ?

Quels obstacles rencontrez-vous ? Qu'est-ce qui vous frustre ?

Quelles sont vos peurs ?

Qu'est-ce qu'un succès pour vous ?

Comment un prestataire pourrait vous aider ?

Pour quelles raisons ne travailleriez-vous pas avec un presta ?

Son parcours d'achat

Qui est décisionnaire dans votre équipe / votre foyer ?

Où / comment réalisez-vous vos achats habituellement ?

Quel est le processus d'achat dans votre entreprise ?

Comment vous informez-vous sur l'actualité ?

Comment vous formez-vous ?

Quels réseaux sociaux utilisez-vous ? À quelle fréquence ?

Citez-moi les 5 sites internet que vous consultez le plus ?

Citez-moi les 5 outils / applications que vous utilisez le plus ?

Quels types de contenus préfèrez-vous consommer ?

Comment communiquez-vous avec vos équipes / vos proches ?

Quels canaux favoriser pour communiquer avec vous ?

Les questions liées à votre offre

Quels sont vos critères de décision lors d'un achat ?

Comment avez-vous entendu parler de notre entreprise ?

Quels besoin, envie ou problème vous a mené à nous ?

Pourquoi utilisez-vous notre produit / notre service ?

Connaissez-vous des alternatives à notre offre ?

Pourquoi nous avoir choisi nous et pas une alternative ?

Qu'est-ce qui vous inquiétait le plus avant de contracter ?

Quelles sont les principales qualités de notre offre ?

Qu'est-ce qui vous a le plus marqué dans notre prestation ?

Comment vous a t-on permis de remplir vos objectifs ?

Quels auraient été les risques de ne pas travailler ensemble ?

Que trouvez-vous chez nous et pas chez un concurrent ?

Quelles raisons vous pousseraient à passer à la concurrence ?

A quelle fréquence utilisez-vous notre produit / service ?

Êtes-vous seul à utiliser notre produit / service ?

Comment décririez-vous notre produit / service / marque ?

Que diriez-vous à une connaissance pour le convaincre de travailler avec nous / acheter notre produit ?

Et maintenant ?

Ça y est ! Vous avez réalisé une dizaine d'entretiens persona et recolté un maximum d'infos. Mais ce n'est pas fini pour autant !

Nous vous recommandons la méthodologie suivante :

Réalisez les interviews personas

Confrontez les résultats avec vos commerciaux et votre support client

Confrontez les résultats avec les données issues de vos outils analytics

Consolidez toutes ces infos dans la fiche persona

Il est important de ne pas se baser uniquement sur les affirmations des entretiens pour réaliser vos fiches personas. Confrontez ces données avec celles de vos équipes et de votre trafic web, vos interactions sur les réseaux sociaux, etc !

Vous éviterez ainsi les réponses de complaisance ou biaisées et rendrez votre fiche persona plus fiable.

Découvrez dans les pages suivantes notre template de fiche persona ainsi qu'un exemple pour vous aider à la remplir !

Titre du poste idéal - Prénom fictif

Relevez quelques verbatims marquants tirés des entretiens, qui reflètent la manière de penser de votre persona.

Mentionnez toutes les infos démographiques utiles (âge, situation familiale, lieu d'habitation, traits de caractères...

Son entreprise

Décrivez l'entreprise idéale dans laquelle évolue votre persona.

Contre-persona

Listez les éléments qui disqualifient un prospect pour aller plus loin dans le process de qualification de leads

Son quotidien

Définissez sa mission principale et listez les éléments majeurs auxquels votre persona doit faire face au quotidien.

Ses objectifs

Listez les objectifs que votre persona cherche à atteindre.

Ses challenges

Listez les challenges auxquels votre persona doit faire face pour atteindre ses objectifs.

Ses objections

Listez les objections que pourraient évoquer votre persona à l'encontre de votre offre.

Ses solutions

Listez les solutions que votre persona met actuellement en oeuvre pour répondre à ses objectifs et faire face à ses challenges.

Comment il s'informe ?

Listez les canaux principaux via lesquels votre persona s'informe.

Sa bio

Rédigez un résumé de toutes les infos cruciales à propos de la journée type de votre persona, de sa manière de travailler, de ses points de frustration...

Présentez son équipe, ses relations avec les autres personnes (en interne ou en externe)

Évoquez sa définition du succès et les critères de réussite de sa mission.

Définissez sa manière d'interagir avec les prestataires, les produits ou services qui vous concernent. Qu'apprécie t-il à leur sujet ?

*Exemple de fiche persona pour un prestataire dans la sécurisation de parc à thèmes. Vous avez la réf ? ;)

"J'ai dépensé sans compter !"
"Je ne blâme pas les gens pour les erreurs qu'ils commettent, mais qu'ils en assument leurs conséquences !"

Age : 50-70
Fonction : Directeur de parc à thème
Famille : Marié
Habite : Milieu urbain
Caractère : Jovial, pédagogue, sûr de lui, curieux, très confiant dans son équipe et son offre

Son entreprise

Parc à thème de classe mondiale ; plus de 10K visiteurs quotidiens ; surface d'au moins 20km2

Contre-persona

- Gère un parc d'attraction en milieu semi-urbain
- Possède en interne une équipe dédiée déjà bien staffée
- Préfère allouer des ressources sur la capacité de réponse plutôt que sur l'anticipation des risques
- Est persuadé que les accidents potentiels auront des conséquences mineures

Directeur de parc à thème - John

Son quotidien

Sa mission : Gérer la bonne administration du parc au quotidien

- Doit prioriser son temps
- Manage des profils différents avec des niveaux de responsabilités élevés
- Recherche l'optimisation permanente des actions et de leur ROI
- Anime quotidiennement des réunions de reporting de l'activité
- Doit prendre des décisions rapides sur des sujets critiques pour son activité

Ses objectifs

- Maintenir un haut standard de qualité du parc
- Anticiper les risques pour réduire les coûts des actions de réponse
- Assurer un taux de remplissage et de satisfaction satisfaisant

Ses challenges

- Gagner du temps sur la prise de décision
- Limiter les risques juridiques liés aux accidents
- Limiter les risques financiers liés aux actions menées
- Assurer la sécurité des visiteurs et de son personnel

Ses objections

- Ne perçoit pas la valeur ajoutée d'externaliser la sécurisation de son parc
- A des doutes sur les conséquences liées aux partages des responsabilités en cas d'accidents.

Ses solutions

- Embaucher davantage de personnel pour la sécurité
- Ralentir l'extension des installations pour limiter les nouveaux risques
- Investir dans de la R&D pour développer des technologies plus efficaces

Comment il s'informe ?

- Presse spécialisée
- Clubs d'entrepreneurs
- Conférences et salons
- Veille interne

Sa bio

J'évolue dans le milieu des parcs à thèmes depuis au moins une quinzaine d'années.

Je passe mes journées au contact des différents responsables de pôles et évalue en temps réel les rapports de performance pour prendre des décisions rapides.

Je ne peux pas anticiper mes journées car elles dépendent en partie de facteurs sur lesquels j'ai peu de contrôle (météo, pannes, comportement des visiteurs...). Je suis constamment sollicité par mes équipes. Je suis rarement assis derrière mon bureau.

Je travaille avec au moins un(e) assistant(e) qui s'occupe notamment de gérer mon agenda.

Je sais que tout va bien lorsque les chiffres des visites sont bons et que l'ensemble des attractions sont accessibles.

J'apprécie de travailler avec des collaborateurs et des prestataires pro-actifs qui savent me solliciter seulement pour des prises de décision critiques. J'ai besoin de solutions, pas d'explications sur les erreurs commises.

SLN L'AGENCE

Pour aller plus loin !

Cliquez ici pour accèder à la vidéo !

Retrouvez-nous sur notre site web !
https://www.ludosln.net/