

Conseils et astuces pour mener au mieux un entretien • Juin 2021

Ouvert et exploratoire :

C'est ainsi que l'on mène un bon entretien
et que l'on fait des découvertes !

Mener un bon entretien est plus difficile qu'il n'y paraît

Un entretien est un **type de conversation, de dialogue** qui est **spécialement utilisé pour aller au fond des choses**.
Que ce soit ...

- ▶ ... à l'université, lorsque le professeur veut obtenir un retour de ses étudiants
- ▶ ... dans un entretien d'embauche, lorsque l'employé ou l'employeur veulent en savoir plus sur leur interlocuteur
- ▶ ... au téléphone avec un client mécontent, où vous sentez qu'il y a autre chose derrière ce qu'il dit
- ▶ ... à un repas en famille, lorsque vous voulez comprendre comment votre enfant a vécu sa journée à l'école

Bref, toutes les situations de la vie où un vrai dialogue a lieu !

En tant que spécialiste des études de marchés, Séissmo essaie chaque jour de découvrir comment fonctionnent les gens.
Découvrez **notre savoir-faire** et lancez-vous dans la conduite d'entretiens !

Nous vous montrons comment obtenir **des informations puissantes** de votre interlocuteur dans n'importe quelle situation.

Trois principes de base pour mener un bon entretien

**Aller en profondeur
et s'adapter au cadre de
référence de l'interlocuteur**

C'est le point de vue de la
personne interrogée qui
compte, son cadre de
référence

Encourager
l'auto-réflexion

**Penser large, ne pas se
focaliser ou limiter trop tôt**

Tous les aspects afférents au
sujet doivent être abordés –
surtout ne pas présumer de
leur pertinence en amont !

**Savoir pratiquer
la neutralité et s'adapter à
son interlocuteur**

Questions (vraiment) ouvertes

Structuration au fur et à
mesure de la conversation

Voici les méthodes pour briser la glace avec votre interlocuteur

Établir une relation de confiance

Il est important d'aborder son interlocuteur de manière **positive, bienveillante, patiente et respectueuse** pour établir la confiance.

- Pensez aux **bonnes manières**, en proposant à boire et à manger par exemple – ou demandez si la température de la pièce est agréable

Lorsque l'entretien a lieu en ligne :

- Allez dans une pièce calme et assurez-vous d'avoir une bonne connexion et un bon matériel informatique
- Allumez votre caméra 😊
- Soyez attentif aux signaux de votre interlocuteur (par exemple, que révèle le décor ?)

Engager la conversation

Posez une **question de départ aussi ouverte que possible** sur le thème en question.

- Donnez à la personne interrogée l'occasion de parler de ses **expériences personnelles**
- Donnez **le temps et la liberté d'action** nécessaires pour se familiariser avec la situation, l'interlocuteur et le sujet de l'entretien

ÉVITEZ LE « FRAMING EFFECT » ! C'est-à-dire ne guidez pas ou ne manipulez pas le schéma de pensée dans une direction par la façon dont vous posez la question au départ – soyez vigilants sur votre cadrage !

Maintenir le rythme de la conversation

- ▶ La personne chargée de l'entretien doit relancer la conversation de manière **non verbale** et **verbale**.



Non verbale : hochement de tête et écoute active attentive

Verbale : soutenir oralement par des « oui », « hmmm », « je comprends »...

Conseils et astuces de mise en application :

- ▶ **Acceptez les pauses dans la conversation** : l'interlocuteur approfondit et rassemble ses idées
- ▶ Lors de ces pauses, **résumez à nouveau** ce qui a été dit : Cela encourage la conversation à se poursuivre
- ▶ **Cependant, il ne faut jamais** donner son propre avis, porter un jugement de valeur, raconter sa propre expérience, donner des conseils, mettre en valeur son statut ou d'autres symboles qui peuvent révéler ses propres opinions

Pourquoi il ne faut jamais poser directement la question du "pourquoi ?"

La personne interrogée va se sentir confrontée à une question **directe** et **insistante**, qui la fait **rationnaliser**. Cela conduirait à une **fausse cohérence interne** (*Nous, les humains, voulons paraître « logiques » et « réfléchis »*)

► En raison de l'effet de **désirabilité sociale**, vous n'obtiendrez pas de **réponse valide**.

Mauvais exemple : *Pourquoi mangez-vous des sucreries ?*

Bon exemple : *Racontez-moi la dernière fois que vous avez mangé des sucreries.*

Ne commentez pas **d'éventuelles contradictions apparentes** dans les attitudes et comportements restitués.

Encore une fois, c'est humain ! S'il y a des contradictions dans votre entretien, vous avez plus de chances d'avoir obtenu des réponses authentiques. Réjouissez-vous en !

Conseils et astuces de mise en application :

- Posez des questions ouvertes, pas de questions suggestives
- Laissez suffisamment de temps à votre interlocuteur pour qu'il puisse exprimer **ses propres impressions**
- Faites des **jeux d'associations** pour aller en profondeur (ceci me fait penser à...)
- Relancez sur des **commentaires anodins** mentionnés « en passant »

Quelques exemples pour bien faire les choses

Mauvais exemple	Une question ouverte vous invite à vous projeter entièrement dans un sujet !
Est-ce que vous allez bien ?	Comment allez-vous ?
Puis-je vous aider ?	Que puis-je faire pour vous ?
Vous voyez-vous encore travailler pour notre entreprise dans 5 ans ?	Où vous voyez-vous dans 5 ans ?
Connaissez-vous d'autres moyens d'améliorer le service ?	Quelles autres mesures l'entreprise pourrait-elle prendre pour améliorer le service ?
Les autres peuvent-ils faire mieux ?	Que veut dire « mieux faire » ? Qui sont les autres ?
Le prix est-il trop élevé pour vous ?	À quoi comparez-vous le prix ? Qu'est-ce qui est trop élevé pour vous dans le prix ?
Avez-vous résolu le problème ?	Comment avez-vous abordé le problème ?

Des conseils d'experts pour un entretien réussi (1/2)



Faire preuve d'empathie

- ▶ Montrez-vous compréhensif et bienveillant, à l'écoute
- ▶ Garantissez une atmosphère détendue
- ▶ Créez un sentiment de sécurité, surtout si l'environnement est inconnu
- ▶ Soyez attentif au déroulement de l'entretien et à la personne interrogée – captez les signaux !



Aucune confrontation

- ▶ La confrontation conduirait à une cohérence irréaliste
- Des contradictions dans les attitudes rationnelles et émotionnelles peuvent se produire
- Pour les sujets sensibles : Réduisez les erreurs de réponse dues à la désirabilité sociale en gérant intelligemment les conversations



S'adapter à l'interlocuteur

- ▶ Reprenez le vocabulaire utilisé
- pas de corrections sémantiques, pas d'interprétation durant l'entretien
- ▶ Adaptez-vous au flux/ débit de parole, au rythme de votre interlocuteur



Garder le sujet en tête et maintenir le flux de parole

- ▶ Faites le tour de tous les aspects relatifs au sujet
- ▶ Recentrez les bavards sur l'objet de l'entretien
- ▶ Mais faites parler les timides sur des sujets anodins pour qu'ils se détendent
- ▶ Augmentez la fluidité de parole en hochant la tête
- ▶ Montrez que vous êtes attentif

Des conseils d'experts pour un entretien réussi (2/2)



Persévérer

- ▶ Approfondissez (ne vous contentez pas de réponses superficielles)
- ▶ Relancez, encore et encore (« quoi d'autre ? »)
- ▶ Apprenez à tolérer les moments de silence et de réflexion
- ▶ Répétez les questions dans un autre contexte si nécessaire
- ▶ Prenez des postures différentes pour stimuler l'exploration (jeux de rôle)



Concentration et reformulation

- ▶ Souvenez-vous de ce qui a déjà été dit ; n'hésitez pas à prendre des notes (mais soyez constants si vous le faites)
- ▶ Reformulez ici et là quelques déclarations pour vous assurer que vous les avez bien comprises



Poser des questions ouvertes

- ▶ La question ouverte laisse toujours une marge de manœuvre suffisante dans la réponse (et permet de recueillir tous les modes d'appréhension du sujet)
- ▶ Avec les questions fermées, l'interlocuteur peut se sentir orienté ou poussé dans une direction
- ▶ Ne dites que ce qui est réellement nécessaire (pas d'influence/ règle de neutralité)



Se référer à des situations concrètes

- ▶ Les questions trop abstraites ou généralisées apportent peu d'informations valables
- Demandez plutôt une **référence contextuelle concrète** (*Comment était-ce la dernière fois que vous avez été confronté à cette situation ?*)

**Merci beaucoup !
Nous avons hâte de vous
retrouver le 20 juillet prochain !**

