

Guide d'entretien qualitatif

Étude de marché

Ce guide vous accompagne dans la préparation et la réalisation d'entretiens qualitatifs dans le cadre de votre étude de marché. Il vous permet d'explorer en profondeur les attentes, motivations et freins de vos futurs clients potentiels.

1. Objectifs de l'entretien

- Comprendre les besoins et attentes réels des clients potentiels
- Identifier les motivations d'achat et les freins
- Tester une idée, un concept, une offre ou un message
- Détecter des signaux faibles ou des attentes non exprimées
- Affiner votre positionnement et votre stratégie commerciale

2. Profil des personnes à interroger

Sélectionnez un panel diversifié de 15 à 30 personnes :

- Représentatives de votre clientèle cible (âge, besoins, budget, contexte d'achat, etc.)
- Variées en termes de parcours, d'usages et d'expérience
- Incluant si possible des clients, des prospects et des non-clients

3. Guide d'entretien type

🕒 Durée : 30 à 45 minutes

📍 Format : en présentiel, par téléphone ou en visio

- **Introduction (2 min)**

- Se présenter et présenter le cadre de l'entretien
- Rassurer sur la confidentialité et l'absence de bonne/mauvaise réponse
- Demander l'autorisation d'enregistrer (si pertinent)

- **Phase exploratoire (10-15 min)**

- Pouvez-vous me parler de votre situation ou de votre besoin actuel ?
- Quels types de produits ou services utilisez-vous dans ce domaine ?
- Qu'est-ce qui est important pour vous dans ce type d'offre ?
- Avez-vous déjà été déçu par une offre similaire ? Pourquoi ?
- Comment vous informez-vous avant d'acheter (avis, réseaux sociaux, recommandations, etc.) ?

- **Phase d'évaluation (10-15 min)**

- Avez-vous déjà entendu parler ou testé [votre idée / produit] ?
- Qu'en pensez-vous ? Qu'est-ce qui vous attire ou vous freine ?
- Qu'est-ce qui vous manquerait pour envisager un achat ?
- Qu'est-ce qui vous paraît nouveau ou différent dans cette offre ?
- À quel prix est-ce que vous trouveriez cela intéressant ? Raisonnable ? Trop cher ?

- **Conclusion (2-3 min)**

- Si vous deviez retenir une chose qui vous a marqué, ce serait quoi ?
- Y a-t-il autre chose que vous aimeriez partager ?
- Seriez-vous intéressé(e) pour être recontacté(e) pour la suite ?
- Remercier chaleureusement le participant

4. Conseils pratiques

- Préparez votre guide en amont mais restez souple dans la conduite
- Créez un climat de confiance et adoptez une posture d'écoute active
- Ne jugez pas, ne reformulez pas à la place de la personne
- N'hésitez pas à relancer pour creuser un point intéressant
- Enregistrez (si possible) ou prenez des notes structurées pour l'analyse

5. Après l'entretien : analyse et synthèse

- Regroupez les réponses par grandes thématiques
- Relevez les verbatims marquants (citations clés)
- Identifiez les motivations profondes et les freins récurrents
- Repérez les signaux faibles, idées inattendues ou besoins mal couverts
- Utilisez ces informations pour affiner votre offre, votre discours, votre positionnement

6. Outils utiles

- Enregistrement : Zoom, Google Meet, téléphone, application mobile
- Transcription : Otter.ai, Notta, IA intégrée
- Prise de notes & organisation : Notion, Trello, Word, Excel
- Analyse des retours : tableaux synthétiques, nuages de mots, matrices de perception