

MANUEL DE PREPARATION ENTRETIEN CLIENT

1. Introduction

Vous allez être présenté à un client pour une mission bien précise.
Ce dernier a retenu votre candidature par rapport à vos expériences et vos compétences.

Le client souhaite rencontrer un consultant, un homme ou une femme, une personne avec qui il lui sera agréable de travailler, qui s'intégrera à ses équipes et lui apportera son expertise, son savoir-être et son savoir-faire.
Le client prend du temps pour vous rencontrer. Si vos compétences ne l'intéressaient pas, il ne perdrait pas de temps. Il s'agit simplement de confirmer un avis.

L'entretien est un exercice délicat, difficile et contre-nature. Vous avez **une heure pour convaincre** : pour résumer qui vous êtes, ce que vous savez faire ; et déjà vous projeter dans la mission en répondant aux enjeux du client.

Objectif : montrer que vous êtes compétent dans le domaine demandé et que vous remplirez parfaitement la mission.

Il n'y a rien de plus frustrant que de rater une mission intéressante, au cœur de ses compétences, pour une histoire de présentation ou d'un manque de préparation.

2. La Préparation

Qui rencontrons-nous? (remplir les éléments dans l'annexe)

- Entreprise
- Département
- Interlocuteur
- Mission/besoin client
- Contexte : éléments techniques et/ou fonctionnels
- Informations complémentaires

3. Différentes étapes de l'entretien

Vous allez être accompagné par un interlocuteur commercial : il n'est pas là pour parler et « réaliser l'entretien ».
Il vous aide et veille à ce que vous soyez dans la meilleure position pour réussir l'entretien.

L'entretien : il ne s'agit pas d'une science exacte, chaque entretien est unique. L'objectif est de préparer au mieux l'entretien en envisageant et anticipant tout frein ou point bloquant.

- 1 – Présentation société Cliente**
- 2 – Présentation de leur besoin, poste, mission**
- 3 – Présentation Consultant**
- 4 – Questions/Réponses**
- 5 – Motivation**

Cet ordre peut parfois être inversé, certaines parties peuvent même être omises.



Le client, dans certains cas, souhaitera que vous vous présentiez au préalable afin d'avoir une vision globale de votre parcours et non pas juste une présentation orientée dans le sens d'une mission précise. Il peut, en effet, avoir différents postes à pouvoir.

3.1 – Présentation société Cliente

Il est nécessaire de poser des questions et de prendre des notes pour montrer votre intérêt envers leur société et leur contexte.

3.2 – Présentation de leur besoin, poste, mission

Il est important de poser des questions afin de comprendre précisément leurs besoins et le contexte.

Il est primordial de noter des mots-clés **humains** (adaptable, travail en équipe, gestion de la pression, autonome...), **techniques** (langages utilisés, plateformes, Système d'exploitation, SGBD, méthodologies...) et **fonctionnels** (problématiques et enjeux métiers : automobile, e-commerce, assurance santé, gestion de titre...). **Vous devez mettre ces mots-clés en avant lors de votre présentation** (les noter dans la check-list des mots-clés).

3.3 – Présentation Consultant

- **C'est votre temps de parole** : il faut l'utiliser à bon escient, trouver le juste milieu, en dire suffisamment mais pas trop pour ne pas noyer le message. L'objectif est d'être le plus clair possible.
- **Menez le débat** : proposez au client (tout en orientant dans le sens qui vous arrange) « Vous voulez que je vous présente l'ensemble de mon parcours ou uniquement les missions en rapport avec votre projet ? ».
- **Racontez une histoire** : le client s'intéresse à vous, il veut vous connaître et découvrir l'histoire de votre parcours professionnel. Pour qu'une histoire soit intéressante, il faut mettre du rythme, des transitions, une suite logique et interagir avec ses interlocuteurs.

Les différentes étapes de la présentation Consultant :

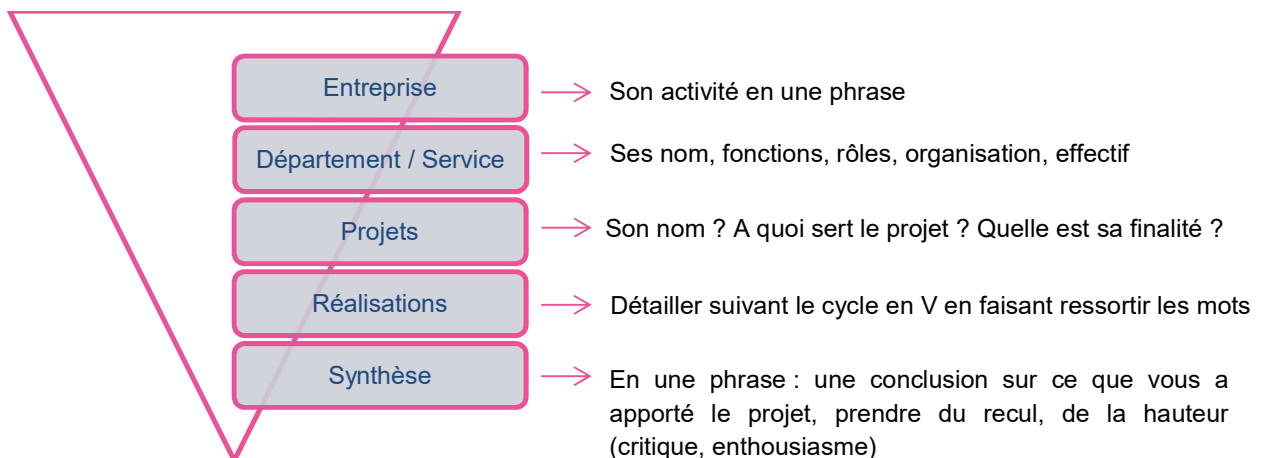
1 – La personne : présentation générale

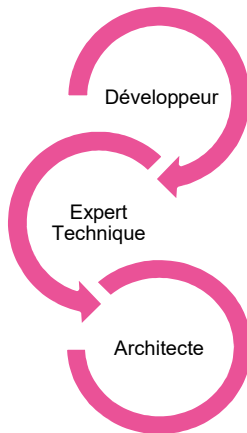
Qui êtes-vous ? Nom, Prénom, Age, Formation, Fonction, Expérience

2 – Vos missions et expériences

N'oubliez pas, d'une manière générale, dans une conversation, **votre interlocuteur ne retient que 20% de votre discours, il faut vraiment appuyer sur l'essentiel !**

Objectif : les rendre le plus clair possible, toujours aller du général au détail. Pour cela, une méthode, la méthode de l'entonnoir :





Transition : n'oubliez pas que vous racontez une histoire. Pourquoi vous avez changé de mission ? Comment avez-vous obtenu ce poste ? Pourquoi l'avez-vous choisi ? Comment avez-vous évolué (mission de développeur qui m'a permis de passer Expert technique, au fur et à mesure...) ? Expliquez les différentes marches, étapes qui vous ont permis d'arriver à ce niveau.

Astuce : Vous ne savez pas comment conclure la présentation d'une mission avant de passer à une autre ? Demandez au client s'il a des questions sur cette mission, dans le cas contraire vous passez à la suivante

3 – Conclusion générale :

Vous et votre expérience VS Poste = La Solution

Une fois que vous avez présenté toutes vos missions, faites une conclusion générale sur l'ensemble de votre parcours. Cette conclusion a pour but de prouver par A+B au client que vous êtes la personne de la situation et avez tout pour répondre à son besoin. **C'est un focus sur ce qui vous a le plus intéressé dans votre parcours et qui est en rapport avec le projet.**

A cette conclusion, vous pouvez ajouter vos motivations.

Reformuler ce que vous avez compris du besoin peut être intéressant à 2 niveaux :

- Cela montre à votre interlocuteur votre professionnalisme
- Cela permet d'être sûr que tout a été intégré et compris (et aussi que le client n'a rien oublié)

La conclusion peut se faire en 3 étapes :

- Reformulation du besoin
- Récapitulatif de vos points forts
- Pourquoi la mission vous intéresse (contexte fonctionnel, technique, adéquation avec des souhaits d'évolution...)

3.4 – Questions/Réponses

Cette étape peut intervenir à différents moments dans l'entretien : au début, pendant votre présentation, à la fin ou tout au long de l'entretien.

L'idée est d'anticiper au maximum les questions et ainsi mettre en avant vos points forts et minimiser (sans mentir) vos axes de progressions. Ces points peuvent être techniques, fonctionnels, organisationnels, géographiques...

Il s'agit d'une préparation, il faut jouer la transparence. Ne cachez pas certains doutes, lacunes ou points faibles. Nous sommes là pour progresser ensemble et trouver des solutions intelligentes.

3.5 – Motivation

Dire que le projet vous intéresse peut sembler évident mais il faut le dire. Mettez-vous à la place du client...

Exemple : deux consultants ont des profils techniquement équivalents. L'un ne parle pas de son intérêt pour le projet ou dit « bof, sans plus » et l'autre dit : « ça m'intéresse ». Forcément, le client choisit le second. La différence se fait souvent sur le détail et encore plus sur une accumulation de détails.

Quelles sont vos motivations par rapport au poste ? Elles peuvent être de tout type : techno, localisation, évolution, domaine fonctionnel, démarche...).



Projetez-vous sur ce que la mission va vous apporter : renforcer mes compétences/mon expertise sur..., apprendre cette technologie, découvrir de nouveaux métiers, domaines fonctionnels...

4. Quelques conseils :

4.1 – Les erreurs à éviter :

- Minimiser ses expériences : « j'ai fait un peu de ça et un peu de ça ». On ne vous a même pas posé la question que vous vous dévalorisez déjà. Le « un peu » est souvent très subjectif. Toutes les formules réductrices sont à proscrire.
- Tics de langage : euh, euh, / donc, donc, donc....
- La main devant la bouche quand on parle
- Jouer avec son stylo
- Tutoyer le client sans son accord
- Se balancer sur sa chaise
- Lire son CV
- Regarder le CV et pas le client
- Croiser les bras
- Faire des réponses fermées : oui ou non. Expliquer, justifier.
- Parler trop vite (incompréhensible)
- Parler trop lentement (soporifique)
- Parler trop doucement (on n'entend rien)

4.2 – La bonne attitude :

- **Préparation**
 - **Des vêtements « soignés »** : chemise, pantalon propre, chaussures de ville au minimum (on n'a qu'une chance de faire une première bonne impression)
 - Préparer des questions, idéalement ouvertes et pertinentes liées au projet et/ou au Client
 - Maîtriser le CV transmis
 - Avoir de quoi écrire (papier, crayons...) et noter les éléments importants
 - Etre détendu, respirer lentement. Cela va bien se passer.
- **Pendant l'entretien**
 - En arrivant, être **souriant** et **sympathique**, montrer que l'on est **content** d'être là
 - Etre conquérant. Aborder l'entretien en gagnant, avec une attitude ultra positive
 - Interagir avec le client (vous avez des questions ? Ai-je été assez clair ?) – Demander du feedback
 - Articuler, parler assez fort et de façon **dynamique**
 - Se tenir droit
 - Etre naturel
 - Parler à la première personne (éviter les « on, nous »)
 - Ouvrir sur des questions extraprofessionnelles (si l'occasion se présente et sans faire de boulette)
 - Ne pas avoir de regret (se dire à la fin de l'entretien, j'ai donné le meilleur de moi-même, je n'ai pas de regret par rapport à ma prestation...)
 - Sourire, vous n'aimez pas travailler avec quelqu'un qui fait la tête, le rire est communicatif
 - Utiliser des verbes d'action
- **Après l'entretien**
 - Demander un debrief à son manager
 - Faire une synthèse et la transmettre à son manager
 - Envoyer un mail de remerciement au client (à valider avec le manager)



4.3 - Les questions client

- **Les questions techniques**

- Que pouvez-vous dire de cette méthodologie ? Connaissez-vous ce langage, ce Framework ? Avez-vous déjà utilisé cet outil ?...
- Vous n'avez jamais travaillé dans tel domaine / avec tel outil, qu'en savez-vous jusqu'à présent ?
- Vous n'avez jamais pratiqué telle technologie, pensez-vous rapidement entrer dans le sujet ?
- Avez-vous déjà travaillé avec cette norme ?

Quand le client vous parle d'une technologie que vous ne connaissez pas, montrez lui que vous êtes capable d'apprendre vite et/ou que vous avez déjà travaillé sur des technologies comparables. A défaut, persuadez-le que vous avez la motivation pour être opérationnel très rapidement (idéalement avec un exemple à la clé). Vous n'êtes pas obligé de tout connaître et être le meilleur partout mais ayez une attitude positive, constructive.

- **Les questions plus ouvertes**

- Que pensez-vous de cette mission ?
- Comment vous intégrez-vous dans une équipe déjà existante ?
- Qu'est-ce que vous avez préféré, pourquoi ?
- Qu'est-ce qui vous a déplu ? Qu'est-ce qui vous déplaît ? Pourquoi ? Savez-vous vous en accommoder ?
- Donnez-moi un exemple de difficulté que vous avez rencontrée et expliquez-moi comment vous l'avez traitée techniquement / gérée humainement ?
- Ici nous avons des méthodologies très carrées, pensez-vous vous y faire ?
- Ici nous ne sommes pas très «méthodes», ça ne vous dérange pas ?
- Pourquoi avez-vous quitté telle société ?
- Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît dans le travail en équipe ?
- Quels sont vos points forts/vos points faibles par rapport au poste ?
- Quelles sont les qualités qu'on vous a reconnues lors de vos expériences ?
- Quels sont les défauts qu'on vous a trouvés lors de vos expériences ?
- Comment définiriez-vous vos relations avec les autres ?
- Quels seraient vos plus, votre valeur ajoutée pour ce poste ?
- Quelles sont vos passions, que faites-vous en dehors du travail ?

Vous avez toutes les cartes en main

pour obtenir une mission :

A vous de jouer ! 😊

