

Professeur référent du module :

Juliette GIBERT juliette.gibert@epitech.eu

Webacadémie Semestre 1 – Expression écrite

Séance interactive

07- Demander des précisions

Cette séance est associée à la réalisation du projet 7 : **Demander des précisions.**

Le projet 7 vous demande de questionner un interlocuteur professionnel pour pouvoir cerner ses besoins.

La demande que vous fait un interlocuteur n'est pas toujours aussi précise que vous en auriez besoin pour y répondre immédiatement de manière adaptée.

Cela vient souvent du fait que l'interlocuteur n'a pas la même spécialité que vous, et qu'il peut formuler une demande qui sera incomplète pour vous.

En bon professionnel, vous saurez questionner cet interlocuteur, de façon à obtenir les informations indispensables pour pouvoir comprendre et satisfaire sa demande.

- ➡ Pour vous préparer à la réalisation du projet, répondez à ces questions. Vous pouvez compléter vos réponses en consultant vos collègues :

1) Quelles informations sont indispensables pour cerner le besoin ?

- Vous avez besoin de développer un site pour un client. De quelles informations avez-vous besoin impérativement pour vous faire une idée précise du projet à réaliser ? Listez celles qui vous paraissent indispensables quel que soit le site à développer.
- Exercice :

Exemple à traiter pour cet exercice :

Igor GANISE, développeur web, s'est vu confier la réalisation d'un projet informatique par un client.

Le client lui a demandé de réaliser « **un site web pour son entreprise de services à domicile** ».

Voici la liste de questions que Igor GANISE a envoyé à son client pour lui faire préciser ses besoins pour son site web :

A quoi servira votre site : à vendre des produits, à faire connaître votre entreprise, à informer vos clients, à prendre rendez-vous avec vos clients, autre chose ?

Souhaitez-vous une option multi-langue ?

Quel est votre budget pour le développement du site ?

Souhaitez-vous utiliser des feuilles de style ?

Quels types de données souhaitez-vous intégrer à votre site : images, vidéo, textes, autres ?

Le contenu de votre site sera-t-il amené à être renouvelé régulièrement ?

Voulez-vous un site qui soit public ou à accès restreint ?

Quelle est l'importance de la cible (si elle se situe au plan primaire ou secondaire du site) ?

La mise à jour du site sera-t-elle effectuée en interne, par quelqu'un de votre équipe, ou souhaitez-vous que je m'en charge ?

Quelles seront les couleurs dominantes du site, avez-vous un logo à intégrer au site ?

- Certaines questions vous paraissent-elles inadaptées pour un interlocuteur non informaticien ? Lesquelles ?
- Quelles sont les questions incontournables ?

- Quelle question Igor aurait-il intérêt à poser plutôt par la suite et non lors d'un premier contact ?
- Quelle question **incontournable** Igor a-t-il laissé de côté ?
- Déduisez de cet exercice les questions à ne pas oublier de poser et celles à écarter dans le cadre de votre projet d'expression écrite.
- Organisation des questions : y aurait-il une manière de classer les questions pour les rendre plus faciles à traiter par l'interlocuteur ?

2) Comment ajuster le ton de votre message et votre position par rapport à l'interlocuteur ?

- Lorsqu'il s'agit de poser des questions à un interlocuteur professionnel, en quoi son lien par rapport à vous va-t-il influencer la manière dont vous lui posez vos questions ?
- En situation professionnelle, quels peuvent être les différents types de liens (rapports, positions) que vous avez vis-à-vis de vos interlocuteurs ? citez-en quelques-uns.
- Certaines formulations de vos demandes peuvent-elles altérer la qualité de la relation avec vos interlocuteurs professionnels ?
- Rédigez une question en la formulant de deux manières différentes, selon que vous êtes le chef de l'équipe écrivant à ses développeurs et selon que vous êtes le chef d'équipe écrivant à un client.

3) Comment terminer le message de demande de précisions adressé au client ?

- Laisser le contact ouvert : par quelle phrase pourriez-vous terminer votre message avant la formule de salutations ? Rédigez-en une ou deux.
- Comment signer son message de manière professionnelle ?