



LES QUESTIONS À POSER POUR CONSTRUIRE VOS PERSONAS

Boîte à outils : kit d'aide complet
pour construire vos personas

Une liste de questions pour vous guider dans la construction de vos personas.
Vous n'êtes pas obligés de toutes les poser. Sachez les adapter en fonction de votre cible.

Astuce : surtout creuser chaque réponse pour avoir le maximum de contenu

DÉMOGRAPHIE

DU PERSONA

Des informations essentielles pour dresser un portrait le plus précis possible de vos personas. Plus utiles en BtoC qu'en BtoB mais nécessaires dans les deux cas.

- ❓ Quel est son statut / son état civil ? (célibataire, marié, etc.)
- ❓ Quel est son âge ?
- ❓ A-t-il des enfants ?
- ❓ Quelle est sa catégorie socio-professionnelle ?
- ❓ Est-ce un homme ou une femme ?
- ❓ Où réside t-il ?
- ❓ Quel est son niveau de formation ?
- ❓ Quel est le revenu moyen du foyer ? (si nécessaire pour votre secteur d'activité BtoC)

VIE

PROFESSIONNELLE

Cernez le rôle de votre persona au sein de son entreprise, ses challenges, ses objectifs, etc

- ❓ Quel est son poste et secteur d'activité ?
- ❓ Quel est son niveau de formation ?
- ❓ Quel est son salaire ?
- ❓ Depuis combien de temps occupe t-il son poste actuel ?
- ❓ Quel est son temps passé au travail et/ou à la maison et ses horaires de travail ?
- ❓ Quel est son lieu de travail ?
- ❓ Quels sont ses supérieurs hiérarchiques ?
- ❓ Qu'est-ce qu'il aime/aime pas dans son travail ?
- ❓ Une journée type :





OBJECTIFS

PROFESSIONNELS (BTOB)

Déterminez les motivations au travail de vos personas.

- ❓ Quel est l'objectif principal de son poste actuel?
- ❓ Quelles sont ses responsabilités dans l'entreprise ?
- ❓ A-t-il des perspectives d'évolution ?
- ❓ Comment son travail est-il suivi/évalué ?
- ❓ Comment motive t-il ses équipes ?
- ❓ Sa propre motivation pour aller au travail tous les jours ?
- ❓ Les priorités du moment ?
- ❓ S'il arrête de travailler demain, que fait-il?

VIE

PERSONNELLE (BTOB ET BTOC)

Découvrez la sphère personnelle de vos personas pour comprendre son mode de vie global, sa relation travail/maison.

- ❓ Quel sont ses passe-temps ?
- ❓ Quelles sont ses activités du week-end?
- ❓ A-t-il des objectifs personnels, lesquels ?
- ❓ Comment le décrit-on?
- ❓ Son type de personnalité?
- ❓ 3 marques qui l'inspirent ?
- ❓ Lui demander s'il a un film, artiste, livre (ou autre) préféré et pourquoi ?

PROBLÈMES ET BESOINS

Déterminez ce qui empêche vos personas d'atteindre leurs objectifs et comment procèdent-ils pour les solutionner.

- ❓ Quel est son problème de départ?
- ❓ Qu'est-ce qui l'empêche d'y parvenir ?
- ❓ Comment en a-t-il pris conscience ? Qu'est-ce qui l'a poussé à se renseigner ? Pourquoi ?
- ❓ Où et comment a-t-il effectué ses recherches ?
- ❓ A-t-il utilisé Internet ? Quels types de ressources ? Quels mots clés ?
- ❓ Utilise t-il les réseaux sociaux pour ses recherches ? Et à titre personnel ? Lesquels ?
- ❓ Comment avez-vous trouvé la solution à votre problème?
- ❓ Pourquoi a-t-il choisi de travailler avec cette entreprise ? Quels sont ses critères de sélection?

COMMUNICATION

Comprenez leur comportement d'achat, leurs sources d'information pour conditionner vos types et destinations de contenus.

- ❓ Par quel moyen communique t-il en général (mail, téléphone, visio, en personne) ?
- ❓ Préfère t-il écrire ou discuter?
- ❓ A quel moment de la journée préfère t-il échanger ?
- ❓ A-t-il accès à ses emails sur son téléphone ?
- ❓ Est-il familier avec les chatbots ?
- ❓ Quelle motivation peut l'entraîner à engager la conversation avec un inconnu qui le contact ?
- ❓ Quels types de ressources apprécie t-il pour la qualité des informations fournies ?
- ❓ Est-il abonné à des newsletters ?

OBJECTIONS

D'après vos équipes internes et/ou vos commerciaux pour aborder les points bloquants et pouvoir y répondre.

- ❓ Pour quelles raisons n'achèterait-il pas chez vous ?
- ❓ Qu'est-ce qui ne plaît pas dans vos produits/services ?
- ❓ Les objections les plus courantes envers vos produits et/ou services ?
- ❓ Quelles sont les questions les plus posées par vos prospects ?
- ❓ Et par vos clients?
- ❓ Quel est le frein à la vente pour votre produit/service ?