

# Guide d'entretien Smart Building

Une instruction pas à pas pour les entretiens avec les clients et clientes Smart Building

## 1 Préparation de l'entretien

Avant l'entretien, établissez les besoins de votre client·e:

- Qui est mon ou ma partenaire commercial·e et quel est son rôle ou sa fonction?
- À quoi doit servir l'automatisation des bâtiments?
- Quelles sont les caractéristiques les plus importantes pour mon ou ma partenaire commercial·e: économies d'énergie, chauffage, aération, ombrage, commande de l'éclairage, meilleure sécurité, confort accru, ...?
- Quelles sont les attentes de mon client ou de ma cliente vis-à-vis de la technologie ainsi que vis-à-vis de moi-même et de mon entreprise?
- Le projet d'automatisation des bâtiments concerne-t-il une modernisation / rénovation ou une construction neuve?

## 2 Présentation

Présentez-vous brièvement ainsi que votre entreprise. Insistez sur votre compétence dans le domaine Smart Building en faisant référence aux projets réussis, aux départements spécialisés et aux expert·e·s de votre entreprise, ainsi qu'aux certifications obtenues. Vous soulignerez ainsi votre compétence Smart Building et montrerez que vous êtes le bon ou la bonne partenaire pour les projets d'automatisation des bâtiments. Si vous n'avez pas encore de références, nous vous aiderons volontiers.

## 3 Analyse des besoins

Posez des questions ouvertes pour déterminer les besoins de votre client·e ainsi que les objectifs qu'il ou elle poursuit avec l'automatisation des bâtiments. Suivant qu'il s'agit d'un bâtiment commercial ou privé, d'une construction neuve ou d'une transformation, ils pourront varier fortement. Quelle sont les attentes de votre client·e vis-à-vis de la technologie? Quels sont les problèmes à résoudre? Y a-t-il des réserves à propos d'une domotique intelligente?

## 4 Check bâtiment: rénovation ou construction neuve

Des conditions différentes requièrent des solutions Smart Building différentes. Déterminez de quel objet il s'agit et quelles sont les spécificités du site. Pour une construction neuve, les câbles peuvent être posés sans difficultés avec les câbles électriques, et les sorties peuvent être prises en compte.

Le câblage d'un objet existant nécessite d'importants travaux de maçonnerie, qui ne sont cependant pas toujours possibles en raison des spécificités sur place. Vérifiez la faisabilité de la solution que vous proposez. Dans ce type de cas, on peut envisager une solution à commande par ondes radio!

## 5 Du souhait du client ou de la cliente à la solution

Récapitulez les souhaits et objectifs principaux. Vous vous assurerez ainsi que vous avez bien compris votre client·e. Synthétisez-les sous forme d'exigences concrètes pour la domotique. Récapitulez également les spécificités principales du bâtiment. Présentez à présent les solutions adaptées et expliquez leurs avantages. Discutez avec votre client·e des détails techniques comme l'intégration, la maintenance et le support et donnez-lui une première évaluation.

## 6 Test final

Avez-vous réussi à convaincre votre client·e potentiel·le ou votre interlocuteur·trice est-il ou elle toujours indécis·e? La méthode du test final permet d'identifier les derniers obstacles. Formulez des questions ouvertes telles que «Que pensez-vous de la solution proposée?», «Que représente ma proposition pour vous?», «Que pensez-vous de la proposition?» Vous obtiendrez ainsi des réponses claires et détaillées, témoignerez de la compréhension et pourrez réfuter efficacement les objections.

## 7 Votre offre répond à un besoin

Soulignez ce qui vous distingue de la concurrence et indiquez pourquoi vous être le ou la partenaire parfait·e pour la mise en œuvre de ce projet de domotique. Pour ce faire, ayez à l'esprit les besoins et motivations de votre client·e.

Quelles sont vos caractéristiques et celles de votre entreprise qui sont particulièrement importantes pour votre client·e? Il peut s'agir d'actions attrayantes mais aussi de l'image ou de la proximité de votre entreprise ou encore de services particuliers.

## 8 La suite de la procédure

Décrivez les prochaines étapes:

- Planification du projet et établissement de l'offre
- Installation et configuration du système
- Mise en service
- Surveillance et maintenance
- Adaptation et optimisation des systèmes pour plus d'efficacité

Suscitez l'envie en soulignant les avantages de la commande intelligente qui résoudront les problèmes de votre client·e.