

Fiche conseils

RECUEIL DES BESOINS DE LA CLIENTÈLE CIBLE



Vous connaissez les domaines dans lesquels le français est un atout sur le marché du travail, ainsi que les professionnels et futurs professionnels concernés. Vous avez délimité votre zone d'intervention (zone dans laquelle l'offre de cours sera proposée). **Vous avez besoin de connaître la clientèle de cette zone, ses besoins et spécificités** afin de construire une offre de cours en français professionnel qui réponde au mieux à son attente.

Il vous faut **recueillir et analyser le plus d'informations possible sur cette clientèle cible** pour orienter l'offre en français professionnel. S'agira-t-il d'une offre catalogue ou d'une offre sur mesure ? D'une offre en groupe ou d'une offre de cours particulier ?

Il n'est pas encore question de s'attacher au contenu de la formation (l'ingénierie pédagogique sera évoquée dans la prochaine section des Clés du français pro), mais de s'intéresser au squelette de l'offre de cours : **ce qui fera que votre offre répondra aux contraintes des publics** (format du cours, lieu de formation, créneaux horaires, volume de la formation, etc.).

L'analyse de ces besoins peut se faire par le biais d'enquêtes, d'entretiens individuels, de discussions avec d'éventuels clients ou partenaires. Ces échanges permettent de **recueillir les besoins conscients/exprimés des publics cibles** (ex : besoin de cours en soirée et en semaine). L'étude des offres de formation (même dans des domaines autres que les langues) proposées par des organismes de formation continue locaux peut également donner de bonnes pistes.

Il est parfois difficile de verbaliser tous ces besoins, **certaines restent inconscients / inexprimés** ; il convient alors de se mettre à la place du client ou d'échanger avec les acteurs de la vie économique locale pour les comprendre (ex : besoins que le cours comporte une certification pour être financé par tel ou tel organisme ; besoin de flexibilité lorsque le client est en déplacement, etc.).

Memento

- ☐ je connais les spécificités de mon public cible
- ☐ je connais ses besoins concernant la formation en français professionnel
- ☐ je connais les attentes des recruteurs concernant le public cible