

Convenir d'un but

QUESTIONS

pour obtenir une information stratégique

PROBLÈME

Qu'est-ce qui vous amène à venir me voir aujourd'hui ? Quel est le problème pour lequel vous venez me voir aujourd'hui ? Qui ? Quoi ? Pourquoi maintenant ? Quand ? Où ? En quoi ? La dernière fois ? Le problème le plus prioritaire ?

LANGAGE / POSITIONS DU CLIENT : À votre avis, pourquoi ce problème existe-t-il ou persiste-t-il ?

SOLUTIONS TENTÉES

- Pouvez-vous m'expliquer ce que vous et ceux concernés par le problème avez fait pour essayer de le résoudre, qui a été inefficace ou pas assez efficace ?
- Que faites-vous quand la situation problème se présente (film sonore et couleur) ?
- Pourquoi pensez-vous que vos tentatives ont donné (ou n'ont pas donné) de résultats ?

EXCEPTIONS

- Dans quelles situations éprouvez-vous moins (ou pas) de douleur ?
- Qu'est-ce qui est différent les fois que le problème ne se présente pas OU quand il est moins sévère ou moins fréquent ?
- Y a-t-il des petits « morceaux de solutions » qui se produisent déjà ? Comment avez-vous fait cela ?
- Qui vous a été le plus utile, vous a semblé posséder un bon truc concernant ce problème ?

Adaptation :

- Comment avez-vous fait pour réussir à vous mettre debout ce matin ?
- Je comprends que ceci est très difficile pour vous. Comment avez-vous fait pour venir au bureau aujourd'hui ?
- Votre situation semble quasi insupportable. Comment faites-vous pour tenir le coup ?

CHANGEMENT MINIMAL :

- Quel serait le premier signe d'une amélioration ?
- Quelle serait la plus petite diminution du problème présenté que vous considéreriez comme une amélioration suffisante pour justifier vos efforts au cours de ce traitement ?
- Quel est le plus important symptôme qu'il faut tenter d'atténuer en priorité ?

ÉCHELLES

- En termes concrets : « Être mieux dans ma peau » devient passer de 2 à 5 sur l'échelle convenue.
- Changement visé : Atteindre 7 sur l'échelle convenue avec le client.
- But ou définir le changement : Comment saurez-vous que vous êtes passé de 2 à 3 ?
- Quantifier : Vous étiez à 3 la semaine passée. À combien vous situez-vous aujourd'hui ?
- État actuel : Entre 0 (pire) et 10 (résolu), à combien se situe votre problème actuellement ?
- Moduler les attentes : Vous êtes à 3 maintenant. Quel est le chiffre (le plus près de 3) qui constituerait, un premier signe d'amélioration ?
- Centrer sur les solutions : Qu'avez-vous besoin pour passer de 3 à 3.5 ?

Clarifier le problème

Convenir d'un but