



Préface

*« Quand le sage montre la lune,
le sot regarde le doigt »*
CONFUCIUS

Qui n'a jamais entendu dire, à la suite d'efforts colossaux et de nuits blanches passées à travailler, au moment de la remise de ses résultats à un client, un responsable de service, des utilisateurs, un grand chef bien-aimé :

- « Ce n'est pas ce que je voulais... »
- « Ça ne sert à rien... »
- « Comment je fais ça ? »
- « Ce n'est pas le bon résultat ! »
- « Je vous avais dit que je voulais ça ! »
- ...

Au final, des résultats ou des produits partiellement exploités, jamais utilisés ou surqualifiés et extrêmement coûteux, une équipe frustrée et démotivée, un client pas content...

Et tout cela pourquoi ? Parce que le résultat ou le produit ne correspond pas au besoin de votre « client » !

Mais, est-ce si évident, si simple que cela ?

Dans ma vie de consultante, ce que je vis au quotidien, ce sont de nombreux recadrages et beaucoup de temps à clarifier les attentes et à préciser le contenu non exprimé de phrases telles que : « vous voyez ce que je veux dire », « faites- moi cela »,...