

Guide d'entretien

DEMARCHE APPRECIATIVE

Comment devenir une entreprise qui stimule l'enthousiasme
chez nos clients et qui les rend accros ?

STIMULE
ENTRETIEN
ACCRO APPRÉCIATIVE
DÉCOUVERTE ENTHOUSIASME
DÉMARCHE
CLIENTS

Le projet

Objectif du séminaire : Construire en équipe une vision partagée et un plan d'action pour permettre à l'entreprise de se développer en s'appuyant sur les ressources de tous et sur les succès de l'entreprise.

Méthode : la Démarche Appréciative

Timing : 12h30 à 19h

Etat d'esprit : ouvert aux surprises

Instructions pour les entretiens

Tout le groupe se divise en duos et se répartissent dans la salle

- Le premier prend son guide d'entretien et lit le thème, la définition puis la première question à l'autre
- L'autre répond spontanément à cette question
- Le premier prend des notes sur le récit
- Lorsque l'autre n'a plus rien à ajouter, le premier continue avec les questions suivantes et note toutes les réponses
- A la fin de la question 3, les rôles s'inversent et le cycle reprend dans l'autre sens

Déontologie

Celui qui pose les questions

- Reste neutre par rapport aux questions
- Reste neutre par rapport aux réponses de l'autre
- Prend le maximum de notes pour rendre la restitution possible
- Pose des questions de clarification si nécessaire
- Recadre avec la question de départ si l'autre dérive sur les problèmes

Celui à qui l'on pose les questions

- Prend le temps de réfléchir et apporte des éléments concrets
- Se laisse guider par les questions
- Apprécie de parler de ses succès

Questions (Phase Découvrir)

Thème

Comment devenir une entreprise qui stimule l'enthousiasme chez les clients et qui les rends accros ?

Introduction :

Aujourd'hui vous faites partie d'un cabinet qui a une démarche innovante sur le marché, une méthodologie reconnue et des collaborateurs de grande valeur. Comment faire le lien entre d'une part la satisfaction professionnelle de tous ceux qui contribuent à l'entreprise et d'autre part le développement du cabinet?

1/- Dans votre vie personnelle ou professionnelle, vous avez un jour fait une action en ayant un impact positif sur une personne et qui l'a convaincue et rendue enthousiaste, et vous en avez ressenti une grande fierté, une grande satisfaction personnelle. Décrivez cette situation.

a- Que s'est-il passé?

b- Qu'avez vous fait avancer ?

c- Qu'avez vous fait de particulier qui a permis ce résultat?

2/- Quels compétences / talents / points forts avez-vous déployé ?

3/- Qu'avez vous appris sur vous même et sur vos capacités à avoir de l'impact, et à créer de l'enthousiasme ?

Questions (Phase Devenir)

4- Rêvons : Imaginez votre cabinet idéal ! Quels sont vos trois souhaits pour mettre en pratique les compétences/talents/points forts que vous avez découverts précédemment, de façon à créer avec vos clients une relation basée sur un enthousiasme partagé et constructif qui fasse avancer leur business et le vôtre ?