

Module 1B Produire des Résultats immédiats

1. les “**Après**” sont “ce qui découle d'une action.” Les “Après” sont les conséquences, ou les résultats.
2. “On veut les **Après**”. [On veut les rendez-vous qu'on obtient **après** avoir fait de la téléprospection. On ne veut pas le journal, mais ce qu'on y a appris **après** l'avoir lu. On ne veut pas du dentifrice, mais les dents propres **après** le brossage.]
3. **Pour produire des résultats immédiats** A. Il ne faut pas faire ce qui a été **Demandé** B. Il faut en apporter les **Après**
4. On peut poser **quatre types de questions** pour produire des résultats immédiats.
1. Des questions “tournées vers le Futur.” Les questions tournées vers le futur aident à *clarifier le résultat* que la personne cherche à atteindre. Quelques exemples: “Que souhaitez-vous obtenir?” “Quels sont vos objectifs?” “Qu'est-ce qui vous empêche de dormir?”
5. Pour passer des désirs présents aux besoins futurs, **2. Creusez avec une “question de suivi.”** Vous pouvez poser des questions qui commencent par “Qui?” “Quoi?” “Où?” “Quand?” “Pourquoi?” ou dire “Mais encore?” et “Poursuivez.”
6. “Les gens sont motivés par leurs **Désirs.**, donc on doit poser les bonnes questions pour déterminer quels sont leurs **Besoins**”
7. Pour clarifier les besoins, **3. Demandez: “Autre chose?”** Si la personne exprime d'autres besoins, retournez à l'étape n°2 en posant des questions de suivi. Pour encourager les gens à poursuivre, vous pouvez répéter ses derniers mots sous forme de question [ex: “Le goulet d'étranglement? Vous voulez dire que cela vous pose problème? Dites-m'en plus.”].
8. Après avoir clarifié les besoins de la personne et obtenu plus de détails, posez la question la plus importante: **4. “Quelle est votre Priorité absolue?”**

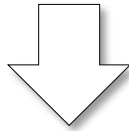
Les leaders peuvent également utiliser ces quatre étapes quand ils donnent ou délèguent des tâches, pour fournir aux employés les détails – et les Après – nécessaires pour qu'ils puissent produire des résultats immédiats

EXERCICES EFFECTUES

- exercice d'ouverture : « ce n'est pas ce que je voulais ! », ou l'impossibilité de réaliser une tâche sans questions, explications et communication précises.
- exercice 1 - vidéo : les 10 exemples de « Questions tournées vers le Futur »
- *exercice 2* : Jeu de Rôles - l'utilisation pratique des 4 questions de suivi qui permettent de donner une tâche ou une mission à effectuer en impliquant réellement ses collaborateurs
- *exercice 3* : les résultats attendus de mes principales délégations : je rédige la priorité absolue de chaque délégation, pour préparer une explication efficace.
- *exercice 4* : Jeu de Rôles – J'utilise les « questions tournées vers le futur » en y incorporant les réponses attendues par mes collaborateurs, pour expliquer avec empathie et donc avec efficacité.

Suggestions pour votre Plan d'Action Personnel

1. Revoyez vos réponses aux exercices 2 et 3, et rapprochez-les du Module 8A « les 7 Etapes de la Délégation efficace ». Quelles améliorations pouvez-vous apporter à la définition des résultats attendus, et à la discussion sur les « Après » désirés ?
2. Choisissez un jour de prise de recul avec votre Equipe et entraînez-vous avec eux au jeu de rôles de l'exercice « explorer les Après ». Demandez-leur de développer leur capacité à poser des « questions tournées vers le futur » et à amener leur interlocuteur à préciser les « Après » désirés.
3. Utilisez les « 4 types de questions pour produire des résultats immédiats » pour vos rendez-vous commerciaux avec des Clients et Prospects, afin de les amener à préciser encore mieux leurs attentes.



Aide à la décision pour votre idée de Plan d'Action personnel

1. Je vais utiliser cette idée dans mon équipe / département / entreprise :

A. (commencer) _____

B. (arrêter) _____

C. (continuer) _____

2. Je vais commencer le : _____ (précisez la date)

3. Les bénéfices attendus de cette action seront pour mon équipe / département / entreprise :

A. Bénéfice non-financier : _____

B. Bénéfice en réduction de coûts : _____

C. Bénéfice en augmentation de Chiffre