

# EXERCICE - L'ÉCOUTE

**Objectif :** Transformer votre écoute en un outil de diagnostic stratégique pour identifier les besoins réels de vos partenaires, en appliquant les **3 techniques de décodage** (Faits, Émotion, Intention) sur une situation concrète.

## ÉTAPE 1 - AUTOPSIE D'UN MALENTENDU

Repensez à une situation passée où vous avez déçu quelqu'un (un client, un collègue, un proche) parce que vous n'avez pas livré ce qu'il attendait.

**Le "Oui" trop rapide :** Avec le recul, qu'est-ce que vous n'aviez pas "entendu" lors de la demande initiale ?

---

---

**L'Intention manquée :** Quel était le besoin réel de la personne que vous n'avez pas capté ? (Ex: Elle voulait de la reconnaissance, et vous lui avez donné des chiffres).

---

---

**Leçon de transparence :** Quelle question de clarification auriez-vous dû poser pour éviter ce bris d'engagement ?

---

---

## ÉTAPE 2 - LE SCRIPT DE VALIDATION

Imaginons un scénario : Un partenaire arrive vers vous stressé et dit : "On doit absolument changer tout le design du projet pour demain matin, le client n'est pas content du tout !"

1. **Action** : Ne répondez pas "D'accord, je m'en occupe" (le piège du SUR-PROMIS).

2. **Travail** : Rédigez une réponse en 3 étapes :

a. **Paraphrase (Les faits)** : "Si je comprends bien, le client a exprimé une insatisfaction et tu souhaites une refonte d'ici demain."

b. **Validation (L'émotion)** : "Je sens que c'est une source de stress importante pour toi."

c. **La Question Pivot (L'aide ou l'intention)** : "Avant que je m'engage sur un délai, comment puis-je t'aider le plus efficacement dans l'heure qui vient pour calmer le jeu avec lui ?"

---

---

---

---

# EXERCICE - L'ÉCOUTE

**Objectif :** Transformer votre écoute en un outil de diagnostic stratégique pour identifier les besoins réels de vos partenaires, en appliquant les **3 techniques de décodage** (Faits, Émotion, Intention) sur une situation concrète.

## ÉTAPE 3 - PLAN D'ACTION POUR VOTRE PROCHAIN APPEL

Identifiez une conversation que vous aurez dans les prochaines 24 heures.

1. **Notez** une question de clarification spécifique que vous allez poser pour "creuser" l'intention. (Ex: "Quel est l'objectif ultime de cette demande ?").
  2. **Prenez l'engagement** de laisser un silence de 3 secondes après que l'autre ait fini de parler avant de répondre.
  3. L'Engagement "SOUS-PROMIS" : **Écrivez la phrase** que vous utiliserez si vous sentez que vous allez promettre trop par automatisme. (Ex: "C'est noté. Je vais valider mes ressources et je te reviens avec une promesse réaliste dans une heure").

