

EXERCICE - L'AUDIT

Objectif : Bâtir une confiance indestructible en maîtrisant l'art du SOUS-PROMIS SUR-LIVRÉ, en planifiant une action de dépassement d'attentes précise sur un projet en cours.

ÉTAPE 1 - CARTOGRAPHIE DE VOS BILLES

Pensez à une relation clé (client, collègue, conjoint).

Inventaire : Quelles sont les 3 dernières "billes" que vous avez déposées dans son bocal ? (Petits services, ponctualité, promesse tenue).

Fuites : Y a-t-il une petite promesse en suspens que vous n'avez pas encore honorée ? (Un courriel promis, un document à envoyer).

Action : Notez-la. Vous devrez l'honorer immédiatement après ce module.

ÉTAPE 2 - TRANSFORMER LA PROMESSE EN "SUR-LIVRÉ"

Prenez un engagement que vous devez prendre prochainement ou une tâche en cours.

La Promesse Réaliste (SOUS-PROMIS) : Quel est le délai ou le résultat que vous êtes certain à 100% de pouvoir tenir sans stress ?

La Valeur Ajoutée (SUR-LIVRÉ) : Quelle petite surprise ou quel extra pourriez-vous ajouter qui prend peu de temps pour vous, mais qui a une grande valeur pour l'autre ? (Ex: un résumé d'une page, une ressource complémentaire, un appel de suivi de 5 min).

Le Script : Rédigez comment vous allez annoncer la promesse (et seulement la promesse) pour vous laisser de la place pour surprendre à la livraison.

EXERCICE – L'AUDIT

Objectif : Bâtir une confiance indestructible en maîtrisant l'art du SOUS-PROMIS SUR-LIVRÉ, en planifiant une action de dépassement d'attentes précise sur un projet en cours.

ÉTAPE 3 – LE PLAN DE TRANSPARENCE

Identifiez une situation où vous sentez que vous risquez de décevoir quelqu'un prochainement (retard possible, limite de budget).

1. **Anticipation :** Au lieu d'espérer que ça passe, rédigez un court message de transparence radicale.
2. **Structure :** * Annonce du fait (avec honnêteté).
 - a. Nouvel engagement réaliste.
 - b. Offre d'aide compensatoire (« Pour t'aider d'ici là, je peux faire... »).

Réflexion : Ressentez-vous le soulagement que procure l'intégrité par rapport au stress de la cachette ?