

La fin du projet

La fin d'un projet est une phase très riche. D'abord elle matérialise l'atteinte de l'objectif pour le client et pour l'équipe qui l'a réalisé. C'est à ce moment que chacun va vérifier si l'image qu'il se faisait de l'objectif atteint est fidèle à la réalité. La fin d'un projet marque

la naissance du suivant. Si le projet est unanimement considéré comme une réussite, il est alors important de vous servir de cette expérience pour introduire les projets qui suivront. En PNL on parle de « faire un pont vers le futur ». On pourrait assimiler cette technique à une forme de généralisation tendant à suggérer que les mêmes effets conduisent aux mêmes résultats, et donc que si ça a bien marché une fois, il est fort probable que ça marchera d'autres fois. Vous pouvez appliquer la même technique à une vente. Si le client est satisfait, vous pouvez mettre à profit cette relation, soit pour initier une autre vente, soit pour faire ce que l'on appelle en technique commerciale de la « référence active » et qui consiste à rendre le client prescripteur pour un confrère.

La fin du projet pour l'équipe. Des joies … Terminer un projet, aboutir, est une phase très riche et très valorisante. Si le projet est une réussite, j'ai remarqué qu'il était important de multiplier les rencontres entre le client et l'équipe. Pendant cette période, votre équipe va se nourrir de la satisfaction du client. Elle va accumuler les signes de reconnaissance provenant de vous-même, et ceux du client, pour atteindre un niveau de motivation maximum, elle pourra mettre à profit pour les projets à venir. Et des peines … Si le projet a été long et intense, la fin du projet, même terminé par une grande réussite, peut être vécue comme un déchirement. Durant des semaines, des relations intenses et profondes se sont tissées entre les membres de votre équipe et celle du client. La fin du projet marque alors la rupture de la collaboration. Un des moyens de passer cette période, qui peut se comparer dans une certaine mesure à une situation de deuil, est de garder le contact avec toutes les phases positives du projet tout en prenant un certain recul pour concentrer son énergie sur un nouveau projet. Si la collaboration avec le client s'y prête, la mise en place d'un contrat de maintenance est une excellente solution pour faire une rupture en douceur avec la réalisation du projet. Exigez l'avis du client. Ne terminez jamais la réalisation du projet, sans avoir eu l'opinion du client. S'il ne vous la donne pas spontanément, questionnez-le. Faites une enquête de satisfaction, provoquez une réunion … Ne fuyez pas l'avis du client. La critique vous fera progresser. Vous saurez ce qu'il ne faut pas faire avec ce client en pareille circonstance. Si vous n'allez pas au devant du client, vous risquez de le perdre. Puis partagez-le. Faites un retour à votre équipe, en insistant sur les points positifs relevés par le client et en proposant des actions qui vous feront progresser pour les prochaines réalisations.