

Formulation de l'OBJECTIF

Veillez particulièrement à ce que l'objectif soit :Formulé de manière positive :Qu'il décrive ce que le client veut (pas ce qu'il ne veut pas ou plus). Il arrive régulièrement que le client décrive ce qu'il ne veut plus. Je vous préviens, je ne veux plus de ces pannes à répétition.

Je ne veux plus de ces délais de livraison non tenus.Face à ces formulations, vous répondez inmanquablement : Parfait, que voudriez-vous à la place ?Pour que l'objectif s'exprime en termes positifs.Je veux un produit fiable, livré dans les délais prévus.Exprimé à la 1ère personne du singulier : Comme vous demandez à votre interlocuteur d'énoncer son objectif à la première personne du singulier, il va inconsciemment renforcer son association avec l'objectif et par là même en ressentir les effets agréables et positifs.Claire, précise, évaluable : un objectif doit être extrêmement clair et précis, et les différents protagonistes du projet doivent s'être mis d'accord sur les mots employés.Contextualisé (dans le temps, dans l'espace) : l'objectif doit être défini avec des dates, des délais, des lieux.Le projet va débuter en Mai 2007 pour se finir en Septembre 2007, date à laquelle, nous ferons la réception du projet dans les locaux de notre Agence de Paris, en présence du comité de direction. Ce projet devra être conforme au cahier des charges validé en Février 2007.Réalisable : Un objectif est fait pour être atteint. Si l'objectif n'est pas réalisable, il est préférable d'en changer pour un autre qui pourra être réalisé. Cela ne veut pas dire que le premier ne pourra pas être atteint, mais pas tout de suite, pas avec les ressources dont on dispose.E : Effets.J'ai expérimenté qu'il était important de parler des effets attendus par la réalisation du projet.Posez la question à votre interlocuteur : Lorsque ce projet sera terminé,

Qu'est-ce qui sera différent ?

Qu'est-ce que ça va vous apporter ?

Qu'est-ce qui va changer pour vous ?Pour répondre à cette question, la personne va imaginer la situation, elle va voir, entendre, ressentir, ce qui se passera selon elle lorsque le projet sera terminé.En imaginant cette situation, elle va la vivre en ressentant tous les effets positifs.Cela va renforcer son envie, sa motivation pour atteindre son objectif.R : RessourcesAfin de passer de l'état présent à l'état désiré (celui défini par l'objectif que nous avons mis à jour), il faudra ajouter les ressources nécessaires.La PNL nous apprend à mobiliser les ressources qui sont en nous.Dans le cadre de la conduite de projets, nos propres ressources vont être très utiles. Les ressources des membres de votre équipe seront également indispensables.C'est pourquoi, il est utile de les mobiliser et de les mettre à la disposition d'un autre objectif : celui de l'équipe qui va réaliser le projet. En matière de gestion de projet, il existe alors un autre objectif, indissociable de celui du client, c'est l'objectif de celui qui réalise le projet. (Une personne seule ou une équipe).Il n'est pas nécessaire que les objectifs soient les mêmes. C'est à mon avis rarement le cas. Par contre, il me semble très aidant d'avoir pris le temps, avant d'entreprendre le projet, de mettre à jour l'objectif de celui (ou ceux) qui vont réaliser le projet.Cette réflexion vaut également pour la vente. Pour bien vendre, il est important que le vendeur connaisse son propre objectif.