

Le SCORE

Le SCORE se décompose en 5 phases dont la première lettre formera le mot SCORE. S : pour l'exploration de la Situation actuelle.

C : pour la recherche des Causes.

O : pour le travail sur l'Objectif.

R : pour chercher les Ressources nécessaires.

E : pour définir les Effets attendus. Au cours de ces phases, deux d'entre elles vont vous aider à trouver des informations sur l'état présent, le S et de C, deux autres vont s'intéresser à l'état futur (ce que souhaite le client), le O et le E, et une s'intéresse aux ressources nécessaires pour passer d'un état à l'autre. Il existe de multiples façons de mettre en oeuvre la technique du SCORE. Certains utilisent l'espace dans une pièce et matérialisent chaque étape en se déplaçant physiquement. Certains prennent des notes en remplissant une feuille par phase. Personnellement, en entreprise, dans ma relation avec les clients, ou avec les équipes, j'utilise le SCORE comme un guide et une méthode de questionnement.