

Pourquoi

Parce que l'exploration ouverte des sujets clés est cruciale. Cela ne peut être fragmenté et vous pouvez gagner beaucoup de soutien en impliquant tout le monde dans une discussion plus ou moins ouverte. Réunir tout le monde durant la même intervention s'est avéré être une manière très efficace d'aborder les problèmes principaux.

Quoi

Une réunion dans laquelle de petits groupes mais aussi de grands groupes (quelque centaines) peuvent participer pour explorer le sujet de base, trouver des solutions et impliquer les personnes dans la responsabilisation pour réaliser ces solutions. La méthode d'enquête appréciative utilise les expériences passées, positives, pour créer le futur! Donc, c'est une approche très positive et constructive.

Comment

Etape 1 :

D'abord, choisissez un sujet, par exemple, comment pourrions-nous offrir à nos clients une expérience unique.

Etape 2 :

Après, divisez les participants en groupes d'environ 8 à 10 personnes, et demandez leurs de s'interviewer en paires, en posant des questions concernant les expériences positives, par exemple, quand avez-vous eu une expérience unique lors de l'achat d'un produit ou d'un service, dites-en plus, qu'avez-vous ressenti, que s'est-il passé, qu'est-ce qui a fait de cette expérience ce qu'elle est?

Après l'interview, les participants partagent les expériences clés au sein du groupe de 8 à 10 personnes. Quelqu'un avec un microphone recueille les expériences clés et particulièrement les histoires des différents groupes. Vous aurez un intérêt pour la narration et la réflexion sur ce qui crée une expérience du client incroyable.

Etape 3 :

Les groupes retournent à la dernière question dans l'interview (qu'est qui rend une expérience incroyable?) et essaient d'établir une liste des caractéristiques de la situation. Encore, faites un tour avec le microphone pour recueillir les caractéristiques et les facteurs. C'est toujours drôle et efficace si vous, par exemple, avez un artiste qui pourrait dessiner une situation sur le tas (Peut être que vous avez quelqu'un au sein de l'entreprise qui peut le faire!). Vous pouvez aussi taper les caractéristiques et les afficher sur un grand écran.

Etape 4 :

Les groupes retournent au travail avec le sujet suivant : imaginez que vous avez dormi pendant 5 ans et que maintenant, vous vous êtes subitement réveillé ... que voyez-vous, que ressentez et sentez-vous concernant la manière de traiter les clients au sein d'une entreprise? Les groupes discutent de cela en détail, et trouvent par la suite, une manière pour communiquer leurs conclusions à tout le groupe (cela peut être sous la forme d'un dessin, un jeu de rôle, etc.).

Les groupes présentent leurs visions au publique.

Etape 5 :

Demandez à chaque groupe de spécifier 2 à 3 initiatives qui peuvent changer leur vision/désire en réalité. Listez toutes les initiatives puis donnez à chaque participant deux points collants et demandez leurs de choisir les deux initiatives qu'ils pensent, produiront les meilleurs résultats et qui sont les plus faisables. Les initiatives qui reçoivent le plus de points doivent être regroupées selon le thème, par exemple, les idées sut comment présenter notre produit d'une meilleure manière, des idées sur comment ajouter une valeur imprévue à notre produit etc.

Etape 6 :

Durant la pause, mettez les tableaux listant les différents thèmes dans la salle, et (après la pause) demandez aux personnes de se mettre debout près du thème qui les stimule et les passionne pour travailler dessus.

Ensuite, mettez rapidement les équipes au travail : ils doivent trouver une citation audacieuse/provocatrice sur ce qu'ils veulent réaliser, en relation avec leur thème. Cela doit être écrit au présent, en utilisant le langage courant.

Chaque équipe présente, alors, leurs citations à deux autres groupes pour avoir une rétroaction. Ils peuvent intégrer la rétroaction et commencent à travailler sur un plan d'action et l'attribution des rôles. Les équipes interagissent avec les deux autres groupes plusieurs fois pour avoir une rétroaction. Finalement, les équipes préparent une citation concernant la promesse qu'ils ont fait et le niveau de l'engagement qu'ils ont investis par rapport à ce qu'ils veulent réaliser : voilà ce que nous nous engageons à faire, cela et cela est ce qui est prévu d'arriver dans le bureau durant les prochaines semaines / prochains mois.

Etape 7 :

Chaque groupe présente ses citations au groupe plus large.

Etape 8 :

Clôture : quelques mots pour remercier tout le monde.

Quand

Quand vous voulez que de petits et grands groupes construisent le futur ensemble, en se basant sur le positivisme.

Compétences et formation nécessaire

Trouvez des informations supplémentaires sur la méthode d'enquête appréciative.

Considérez demander à un modérateur plus expérimenté, peut être quelqu'un des RH ou un coach externe.

Exercice possible d'un atelier

Vous pouvez pratiquer une mini version de la méthode. Choisissez un sujet, faites en sorte que les personnes explorent une expérience positive du passé, relative à ce sujet, demandez-leur de définir l'élément qui l'a rendu réussie et de l'appliquer sur leur propre futur.

Facteurs critiques du succès

Le sujet doit être intéressant pour les personnes présentes.

Il doit y avoir assez de temps pour effectuer le processus complet (au moins une journée entière+ un après-midi).

Une bonne préparation est importante pour s'assurer que l'espace est approprié et que les modérateurs aient une compréhension de l'approche et de l'agenda.