

La Neuf Manières de Travailler avec le Client et PAS le Saboteur

1. Reconnaissez ou nommez le Saboteur.

« J'entends un Saboteur qui dit que vous ne pouvez pas demander ce que vous voulez parce que vous mettriez votre job en danger. Est-ce Fred qui parle ? »

...et assurez-vous que vos clients se désidentifient de leur Saboteur.

« Maintenant que nous avons écouté votre Saboteur, qu'est-ce que vous en pensez ? »

2. Ignorez le Saboteur. N'ayez pas d'interaction avec lui.

Par exemple, vous demandez à votre client de faire du sport cinq fois cette semaine. Le client vous répond par des excuses. Vous dites « Je vous comprends, et je sais aussi que vous voulez vous sentir en pleine forme et perdre 5 kg, donc allez-vous faire du sport cinq fois cette semaine ? »

3. Donnez un travail, ou un endroit où aller, au Saboteur.

« Je vois que votre Saboteur est avec vous en ce moment. Que diriez-vous si vous lui demandiez d'aller faire un voyage ? Où aimeriez-vous l'envoyer ? »

« J'ai une idée ; qu'est-ce que vous diriez si nous donnions un travail au Saboteur – Qu'aimeriez-vous lui faire faire ? »

....et gérez le Saboteur :

« Que diriez-vous d'envoyer votre Saboteur à Tahiti pendant le reste de cette séance ? Il semblerait qu'il a beaucoup travaillé toute la semaine et qu'il a besoin d'un peu de vacances. »

« J'ai un travail pour votre Saboteur... Envoyez-le, pendant que nous parlons, acheter les livres qui vous aideront dans la situation actuelle. »

4. Vous, le coach, parlez avec le Saboteur et arrangez la situation pour votre client.

« Marie, je vais parler avec votre Saboteur pendant un moment. Joséphine, il faut que je vous dise, Marie agit au mieux de ses intérêts. Elle est sur le chemin de son rêve. Le fait de passer deux heures par semaine à écrire ne va pas lui coûter sa relation avec sa fille ou avec son mari. Nous allons voir de quelle manière elle pourra passer du temps avec eux et je vous demande de NE PAS INSISTER. »

5. Demandez au client de parler avec le Saboteur et de le mettre de côté.

« Joe, aujourd'hui nous avons beaucoup entendu le Saboteur à ce sujet. Que voulez-vous dire au Saboteur pour qu'il se retire et nous laisse nous parler ? »

6. Demandez à votre client de personnifier le Saboteur. Donnez un nom et une vie propre au Saboteur.

« Diane, qui est ce Saboteur qui parle aujourd'hui et qui dit que vous allez tout rater si vous tentez quelque chose de nouveau ? Donnons-lui un nom. Maintenant parlez-moi de Frieda. Comment est-elle ? En quoi est-elle différente de votre Capitaine ? »
7. Parlez avec votre client de ses valeurs. Demandez quelles sont les valeurs qui sont respectées ou celles qui ne l'ont pas été. Ceci fait souvent disparaître le Saboteur.
8. Lorsque vous entendez de griefs ou des soucis venant du Saboteur, demandez au client de parler de sa vision des choses.

« Que voulez-vous ? » ou « Imaginez cette situation dans un an ; comment voulez-vous qu'elle soit ? »
9. Faites intervenir le Capitaine du client.