

## LA REVUE

Nom	iMediair	<b>iMediair</b>
Type	hebdomadaire	
Domaine	assistance carrière	
Date de parution	4 avril 2001	

## L'ARTICLE

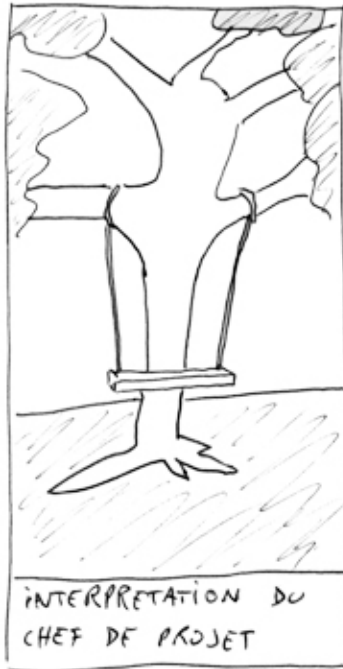
Auteur	Olivier Bauden
Rubrique	Internet & Histoire
Titre	<b>“La consultance, c’est se taire, écouter et s’assurer qu’on a compris”</b>
Introduction	“La consultance, c’est avant tout apprendre à respecter ces trois points: se taire quand le client vous parle, l’écouter et tout noter, puis s’assurer que ce qu’on a compris correspond bien à ses attentes.”

## NOTRE RÉFLEXION

- Faut-il se taire pour être expert ?



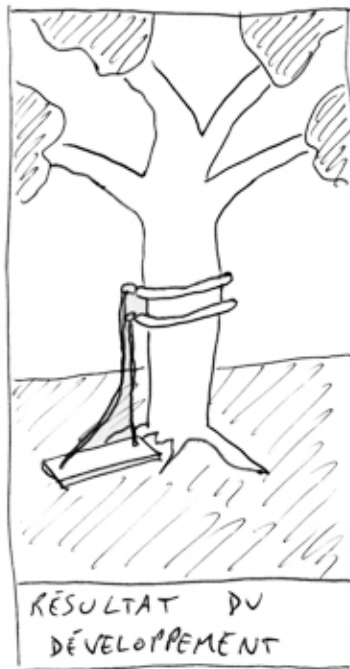
EXPLICATION DU  
CLIENT



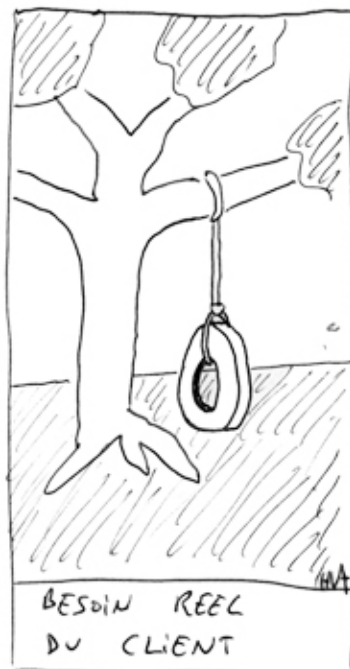
INTERPRETATION DU  
CHEF DE PROJET



DESIGN DE  
L'ANALYSTE



RÉSULTAT DU  
DÉVELOPPEMENT



BESOIN REEL  
DU CLIENT

# “La consultance, c’est se taire, écouter et s’assurer qu’on a compris”

“Dans l’IT, il est fondamental de bien comprendre la logique du client et celle de son activité. La consultance, c’est avant tout apprendre à respecter ces trois points: se taire quand le client vous parle, l’écouter et tout noter, puis s’assurer que ce qu’on a compris correspond bien à ses attentes”, rapporte **Tudor Ivanov**, fondateur de Pulsar Consulting. “Vous savez, près de 90% des projets en informatique échouent par manque de compréhension des besoins et attentes du client de la part du fournisseur.” “Je suis conscient de passer quelques fois soit pour un pédant soit pour un idiot, en clientèle, à force de sans cesse demander qu’il me répète une

fois encore ses logiques et ses attentes. Donnons-nous le temps de comprendre, avant de foncer tête baissée. En ce sens, le fait que je ne sois pas un mordu de la technique m’aide certainement.” Le slogan ‘be fast or be dead’ que lancent en nombre les gourous de l’IT n’a-t-il donc pas de sens? “En tout cas, il est inexact si on le lit de façon trop formelle. C’est certain qu’il convient de ne pas passer à côté d’une opportunité par manque de réaction. Mais on ne parle quand même pas en termes de jours ou de secondes, n’exagérons pas.”

*(iMediair n° 20 du 17 mai 2000)* **D**





CONSULTANCE OU CONSULTATION?