DÉBLOQUE
TES SOFT SKILLS

FICHE PRATIQUE

CONSULTANT ► COMPÉTENCES SOCIALES ► TRAVAIL EN ÉQUIPE

Sens du service : Faculté de comprendre et de répondre aux besoins des autres avec disponibilité, bienveillance et engagement, en recherchant leur satisfaction et leur bien-être

Ce document est régulièrement mis à jour.
Téléchargez gratuitement la dernière version sur Débloque-tes-soft-skills.com

MISE EN GARDE

Pour la plupart d'entre nous, les Soft Skills apprises en formation, sur la base d'une liste de recettes à appliquer dans telle ou telle situation, ne sont pas durablement exploitables : les mauvais comportements reprennent très vite le dessus, la Soft Skill ne peut pas s'exprimer, elle est BLOQUÉE par un ensemble de comportements contre-productifs dont on ne sait pas se débarrasser.

Suite à la découverte d'un incroyable protocole imaginé par 2 professeurs de la Harvard Business School, une offre exclusive permet désormais de DÉBLOQUER réellement et définitivement ses Soft Skills.

Découvrez cette offre sur Débloque-tes-soft-skills.com

Le contenu de cette fiche pratique a été généré
par une Intelligence Artificielle pilotée par une Intelligence Humaine

© 2025, Tous droits réservés

Comportements recommandés :

1. **Écouter activement les besoins du client pour bien comprendre ses attentes**
   → Une bonne compréhension permet de proposer des solutions adaptées.
   Exemple : « Lors du premier échange avec mon client, je reformule ses attentes pour m'assurer d'avoir bien compris ses besoins avant de proposer une stratégie. »

2. **Faire preuve d'empathie et se mettre à la place du client**
   → Comprendre son point de vue renforce la relation de confiance.
   Exemple : « Je prends en compte les contraintes et les difficultés du client plutôt que de lui imposer une solution standard qui ne correspond pas à sa réalité. »

3. **Être disponible et réactif face aux demandes du client**
   → Un bon consultant doit être accessible et répondre rapidement.
   Exemple : « Un client m'envoie un email urgent concernant un problème bloquant, je lui réponds rapidement avec des premières pistes de solution. »

4. **Proposer des solutions sur-mesure adaptées au contexte du client**
   → Chaque entreprise est différente, une approche personnalisée est essentielle.
   Exemple : « Plutôt que d'appliquer un modèle générique, j'adapte ma recommandation aux spécificités du secteur et aux enjeux du client. »

5. **Expliquer avec pédagogie les recommandations et accompagner leur mise en place**
   → Un consultant ne doit pas seulement donner des conseils, mais aussi aider à leur application.
   Exemple : « Après avoir proposé un nouveau processus, j'organise un atelier pour former les équipes à son utilisation. »

6. **Assurer un suivi après la prestation pour garantir la satisfaction du client**
   → Vérifier l'efficacité des actions mises en place montre un engagement fort.
   Exemple : « Un mois après la fin de la mission, j'envoie un message au client pour

© 2025, Tous droits réservés

voir comment il se sent avec les changements adoptés. »

7. **Faire preuve de flexibilité et s'adapter aux imprévus**
   → Un consultant doit savoir réagir aux changements de priorités.
   Exemple : « Une nouvelle contrainte apparaît en cours de mission, j'ajuste ma méthodologie pour intégrer ce paramètre sans perturber le projet. »

8. **Travailler avec bienveillance et respect envers tous les interlocuteurs**
   → Une bonne relation de travail favorise l'adhésion aux recommandations.
   Exemple : « Je prends le temps d'expliquer mon approche aux équipes internes pour éviter qu'elles ne se sentent mises à l'écart du projet. »

9. **Être transparent sur les limites et faisabilités des solutions proposées**
   → Un bon consultant sait dire non quand une demande est irréaliste.
   Exemple : « Plutôt que de promettre un déploiement en deux semaines alors que ce n'est pas réaliste, j'explique clairement le planning et les contraintes. »

10. **Valoriser les efforts et les progrès du client**
    → Mettre en avant les réussites aide à maintenir une dynamique positive.
    Exemple : « Avant de clôturer la mission, je prends le temps de souligner les avancées réalisées grâce à l'implication des équipes. »

Comportements à éviter :

1. **Ignorer les attentes du client et imposer ses propres idées**
   → Une approche rigide peut nuire à la satisfaction du client.
   Exemple : « Je propose une solution standard sans tenir compte des spécificités du client et de son secteur d'activité. »

2. **Ne pas être disponible ou mettre trop de temps à répondre aux sollicitations**
   → Un manque de réactivité peut frustrer le client et nuire à la collaboration.

© 2025, Tous droits réservés

Exemple : « Le client me pose une question importante, mais je ne lui réponds que plusieurs jours plus tard sans justification. »

3. **Utiliser un jargon trop technique ou compliqué**
   → Une communication peu claire peut créer de l'incompréhension.
   Exemple : « J'explique une nouvelle méthodologie en utilisant des termes techniques sans vérifier si le client comprend bien. »

4. **Ne pas assurer de suivi après la mission**
   → Un consultant doit s'assurer que ses recommandations sont bien appliquées.
   Exemple : « Une fois mon rapport rendu, je ne prends plus de nouvelles du client et je ne l'aide pas à appliquer mes conseils. »

5. **Être inflexible et refuser d'adapter son approche**
   → Un consultant doit savoir ajuster sa stratégie en fonction des besoins.
   Exemple : « Le client exprime de nouvelles contraintes en cours de projet, mais je refuse de revoir ma recommandation initiale. »

6. **Ne pas prendre en compte la culture et les contraintes internes du client**
   → Une solution efficace doit être applicable dans le contexte du client.
   Exemple : « Je propose un outil innovant mais incompatible avec les habitudes et les logiciels existants du client. »

7. **Promettre des résultats irréalistes pour séduire le client**
   → Mieux vaut être honnête sur ce qui est réalisable.
   Exemple : « J'affirme que la mise en place d'un nouvel ERP se fera en trois mois alors que je sais que cela prendra au moins six mois. »

8. **Ne pas écouter les préoccupations du client et minimiser ses problèmes**
   → La considération des enjeux du client est essentielle pour une relation de confiance.
   Exemple : « Le client explique que son équipe a des difficultés avec un nouvel outil, mais je balaie ses inquiétudes en disant que c'est normal. »

© 2025, Tous droits réservés

9. **Adopter un ton condescendant ou arrogant**
   → Un consultant doit être un partenaire et non un donneur de leçons.
   Exemple : « Je critique ouvertement les pratiques du client sans proposer d'alternative constructive. »

10. **Ne pas respecter les délais et engagements pris**
   → La fiabilité est un critère clé pour la satisfaction du client.
   Exemple : « J'avais promis d'envoyer un rapport détaillé lundi, mais je le rends avec une semaine de retard sans prévenir. »

Conclusion

Faire preuve de sens du service en tant que consultant implique d'être à l'écoute, réactif et engagé dans la réussite du client. En proposant des solutions adaptées, en assurant un suivi et en maintenant une attitude bienveillante, un consultant peut bâtir une relation de confiance et assurer la satisfaction de ses clients. 🚀

© 2025, Tous droits réservés