

Wind Tunnel

Clarifier l'objectif

1. < Besoins >
2. < Données >
3. < Objectifs >

✓ OBJECTIF DE LA RECHERCHE DE SOLUTIONS



Description : Activité à deux, une personne parle sans être interrompue par l'autre qui écoute et note.



49 rue d'Amsterdam - 75008 Paris France - tel +33 (0)1 45 26 17 47 - fax +33 (0)1 42 83 23 33 - www.worlding.com



Objectifs :

- Prendre connaissance du contexte et des objectifs du client
- Favoriser l'expression du client

Déroulé
<i>Travail à deux, l'animateur donne les consignes :</i>
Divergence <i>Le client parle en continu pendant huit minutes tandis que l'animateur l'écoute et prend des notes. Pour démarrer le wind tunnel, l'animateur pose la question suivante : « Vous avez huit minutes pour me dire tout ce qui vous passe par la tête concernant votre besoin. »</i>
Convergence <i>L'animateur demande au client de relire les notes et de souligner les mots-clés indispensables à la compréhension du besoin.</i>
Matériel nécessaire : feuilles et feutres ou bien paper board et marqueurs
Durée : 8 minutes
Nombre de personnes : 1



Recommandations pour la mise en œuvre :

Cet exercice peut être fait en entretien ou devant un groupe ; il convient bien aux personnes introverties ; les clients sont en général très reconnaissants et surpris de l'efficacité de la technique car ils ont rarement une telle occasion de s'exprimer.

La durée peut être ajustée en fonction du client : 5 minutes pour quelqu'un n'ayant pas l'habitude de beaucoup parler, jusqu'à 12 minutes pour quelqu'un ayant l'habitude de beaucoup parler.

Pour faire cet exercice seul et ne pas bloquer devant la page blanche, utiliser les principes du freewriting ou « écriture automatique » pour diverger : « l'écriture automatique » consiste à « laisser écrire le stylo », au fil de la plume, sans se soucier de la forme.