

 **Cette semaine, je vous présente les livres qui m'ont le plus aidé dans mon travail de consultant freelance SAP.**

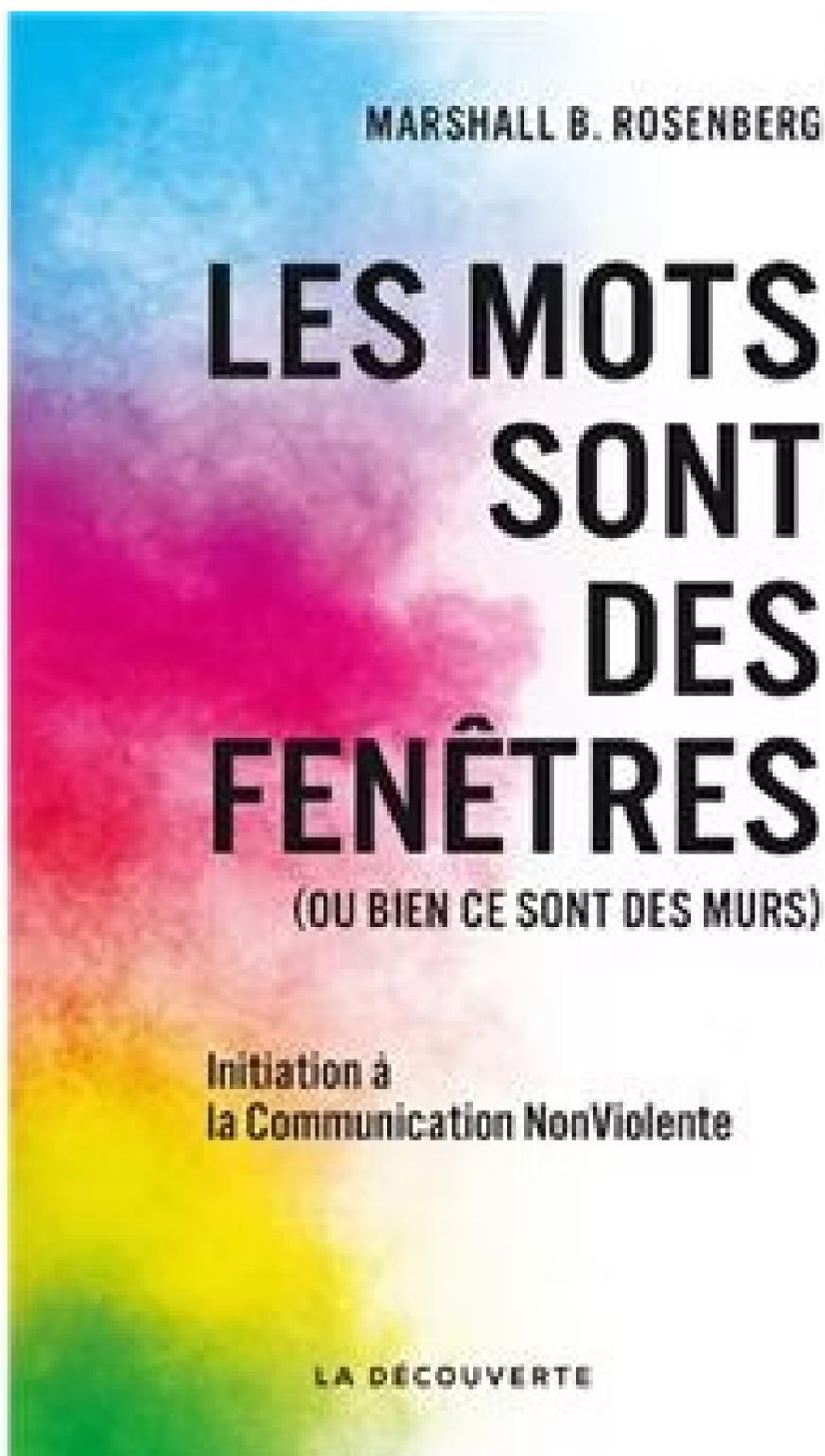
Des lectures qui m'ont permis de mieux gérer mes missions, mes clients et ma sérénité.

🗨️ Vous avez déjà eu un conflit ou une tension en mission SAP, non pas à cause de vos compétences

... mais à cause d'un malentendu ?

C'est ce que m'a fait comprendre le livre de Marshall Rosenberg : « Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) ».

Il m'a appris que, dans notre métier, écoute active et communication claire sont essentielles.





Pourquoi ce livre est un game changer?

En lisant ce livre, tu réalises que la plupart des conflits viennent de ton interprétation de la réalité, pas des faits eux-mêmes.

La CNV repose sur 4 étapes simples (OSBD) :

1

Observation

Décrire les faits sans jugement

2

Sentiment

Exprimer ce qu'on ressent

3

Besoin

Identifier ce qui est important pour soi

4

Demande

Formuler une demande claire et concrète

Exemple 1 : Client sceptique

Client : « On n'a jamais fait comme ça ici. »

Observation

« Quand je propose d'utiliser la transaction RF, tu dis que vous ne l'avez jamais fait ainsi. »

Sentiment

« Je me sens frustré et curieux. »

Besoin

« J'ai besoin de comprendre ce qui te freine pour adapter la solution. »

Demande

« Peux-tu m'expliquer ce qui rend cette approche difficile à appliquer ici ? »

Résultat : le client exprime son besoin de sécurité ou d'une validation interne, et la conversation devient constructive.

Exemple 2 : Retard d'un collègue

Collègue : livre ses développements avec 3 jours de retard.

Observation

« Sur les trois derniers objets, les livrables sont arrivés 3 à 4 jours après la date prévue. »

Sentiment

« Je me sens excédé et stressé. »

Besoin

« J'ai besoin de fiabilité pour planifier mes tests. »

Demande

« Peux-tu m'expliquer ce qui provoque ces retards et ce dont tu as besoin pour livrer dans les délais ? »

Résultat : tu identifies le vrai problème (spécifications manquantes ou surcharge) et trouves une solution au lieu d'entrer en conflit.

Pourquoi c'est vital pour le freelance SAP

On vend plus que de l'expertise : on vend une collaboration.

La CNV agit comme un pare-chocs émotionnel : moins de tensions, plus de respect, et des relations durables.

Et vous, avez-vous déjà vécu un conflit client ou avec un collègue qui aurait pu être évité avec une meilleure communication ?

Partagez votre expérience en commentaire !