

Les neuf cases

CLIENT

	Quel est le problème?	Qui est impacté?	Visualiser la solution
OUVERT “Dites-moi...” “Racontez-moi...” “Et puis...?” => HISTOIRES	1	4	7
CONTROLE “Combien..?” “Quand..?” “Où...?” => FAITS	2	5	8
CONFIRMER “Si je comprends bien, <repetez ce que vous avez compris>. Est-ce que j’ai bien compris? => NON: retour vers les questions ouvertes => OUI: vous pouvez avancer	3	6	9

INTERVIEWER

Background

Les neuf cases sont une technique d'interrogation de "Solution Selling". Plus d'information sur cette méthode de vente dans des livres et cours.

Les règles du jeu

Commencez dans la première rangée, première colonne, case 1

Le but est d'arriver à la case 9.

Commencez par poser des questions ouvertes. Le client répond en vous racontant des "histoires".

Demandez plus de détails, des faits avec des questions de CONTROLE.

Vérifiez que vous avez bien compris par résumer ce que vous avez compris et de demander le client si c'est bien ce qu'il veut dire.

Si la réponse est NON, demandez le client de vous expliquer ce qu'il manque, vous allez de nouveau aux questions ouvertes.

Si la réponse est OUI vous pouvez choisir de rester dans la même colonne ou d'avancer dans la colonne suivante.

Explorez les 3 sujets en sequence :

- Comprendre le vrai problème
- Comprendre qui est impacté comment par le problème
- Créer une vision du monde où le problème est résolu.

Dans « Visualiser la Solution » ne demandez pas simplement « Dites-moi quel est la solution ». Demandez le client d'imaginer un monde où le problème n'existe plus.

Qu'est-ce qu'il voit ? Qu'est-ce qu'il entend ? Qu'est-ce qu'il fait ? Comment est-ce que lui et les autres personnes impactées font leur boulot ?

Des neuf cases aux « User Stories »

Un format typique est « Comme un <rôle> je veux <faire quelque chose> pour <atteindre un but> »

Qui est impacté => Rôles

Description du futur => Rôles qui font quelque chose

Visualiser la solution => Les buts et tests de recette

Faits => Besoins non-fonctionnels, règles métier, détails du story

Usage avancé

Beaucoup de clients démarrent dans la case 9 : ils connaissent déjà la solution, il leur faut « juste » quelqu'un pour implémenter la solution. Ils croient que tous leurs problèmes seront résolus. Souvent, ce n'est pas aussi facile : ils reçoivent ce qu'ils ont demandé, pas ce dont ils ont besoin.

Votre tâche est de les ramener vers la case 1 pour bien comprendre le problème. La meilleure façon de faire cela est de leur demander des tests de recette : « Si nous implémentons cette solution, comment est-ce que vous allez savoir/tester que votre problème est bien résolu ? » A partir de la réponse, vous pouvez commencer à poser des questions ouvertes : « Est-ce que vous pouvez m'en dire plus sur ce test ? » ou « Comment est-ce que ce test vous démontre que le problème a été résolu ? »

Amusez vous!

Pascal Van Cauwenberghe	Portia Tung	Bernard Vander Beken
pvc@nayima.be	portia@portiatung.com	bernard@jawn.net
http://www.nayima.be	http://portiatung.com/	http://jawn.net/