

1 Client ou bénéficiaire: _____

2
Fait

3
Est

*Ses actions habituelles,
son planning, ses imprévus,
ses activités mentales*

*Son statut social, sa position
professionnelle, sa personnalité,
son apparence ses comportements*

*Les amis, la famille, les collègues,
la hiérarchie, les rumeurs, les
médias, des conférences*

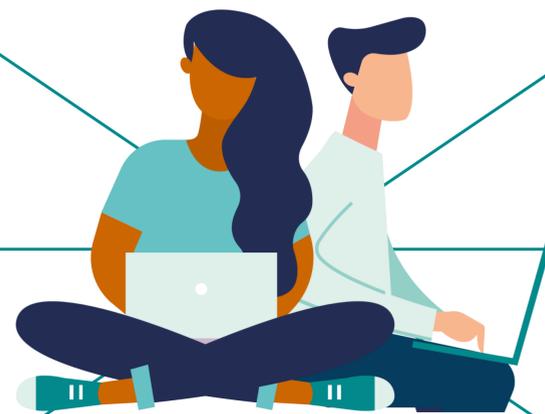
*L'environnement, le marché
la publicité, les médias, la TV
les amis et voisins, la lecture, ...*

6 **Ecoute**

Voit 4

7 **Ressent**

Parle 5



8
A des besoins...
de faire d'être

*Ses valeurs, ses aspirations,
ses émotions, ses perceptions,
ses préoccupations, sa vision*

*Informe et discute avec les
autres, donne son opinion et
influence, fait des demandes*

Problèmes
Opportunités

*Ce que la personne aimerait
pouvoir corriger ou changer dans
ses actions et dans ce qu'elle est*