

TAROT DU MANAGEMENT



Forfait 2-CCC CONSULTING – Le Tarot du Management



Forfait 2-CCC CONSULTING - Le Tarot du Management

Méthode utilisée :

Jeu de 78 cartes (format Tarot) reprenant les gestes métiers de base et de management.

Forfait 1: Jeu + coffret + règles de fonctionnement + détail managérial de chaque carte (ppt).

Envoi en colis postal. 50€ TTC livré.

Forfait 2: Suite réception des cartes,

Visio d'une heure pour explication du sens des cartes. 150 € TTC l'heure.

Forfait 3: Déplacement sur site.

Animation d'une durée de 3 heures autour des cartes.

Un groupe de mini 12 maxi 25 personnes

Durée 3h00 – principe de table de jeu. Un jeu par table.

OBJECTIF : Découverte en méthode ludique des forces et axes de progrès du site.

Préparation à l'approfondissement des axes de progrès.

Forfait 700€ HT + frais de déplacement – hébergement – restauration.



LE TAROT DU MANAGEMENT

Découvrir les forces
et axes de progrès de votre entité
et/ou de vous-même
- By **Michel JENVRIN** -



“Toujours avoir les pieds sur Terre et la Tête dans les Étoiles.”

“J’ai eu la chance d’animer avec cette maxime

et toutes les techniques de cette présentation pour beaucoup de managers, de dirigeant(e)s,

et tout simplement leaders(trices). MERCI.”



« On ne trouve pas la solitude, on la fait. »
(solitude du directeur),
Marguerite Duras

« La confiance n’exclut pas le contrôle. »
Lénine

« La peur du pire, c’est la pire des peurs. »
MJ

« Il est souvent nécessaire d’entreprendre pour espérer et de persévérer pour réussir. »
Gilbert Cesbron

« En faisant toujours ce qu’on a toujours fait, on obtient toujours ce qu’on a déjà. »
Aristote

« La relation client est une vis sans fin. »
MJ

« N’ayez pas peur. » Jean Paul 2

« Le client est ton moteur, le collaborateur ton énergie. » TB

01

Présentation générale du jeu





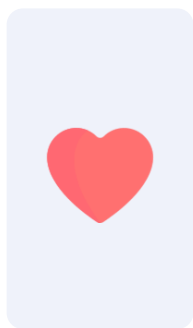
Le jeu du Tarot du Management contient les **78 cartes de Tarot** et est à destination des **Managers et des équipes**.

Chaque carte, ♠ ♣ ♥ ♦ et ♠atout comprend un **geste métier** que vous appliquez (ou pas) dans votre animation, métier ou management et vous pouvez vous **analyser seul ou en collectif**.

Vous aurez alors vos cartes **points forts et vos axes de progrès**.

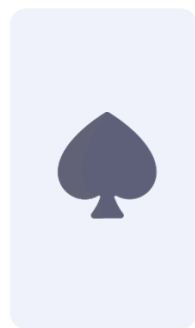
Enfin la méthode fournie permet aussi de faire travailler un collectif sur le **ressenti métier global** en forces et en axes appelé aussi « La voix des équipes remontante ».

LES 5 TYPES DE CARTES



Coeur

Ce qui permet de reconnaître les gens de coeur, qui savent le montrer, des gens qui



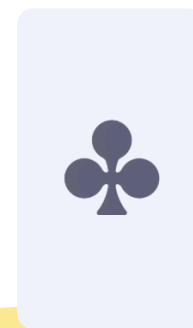
Pique

Ce qui pique en management mais qui peut assez facilement se rectifier en



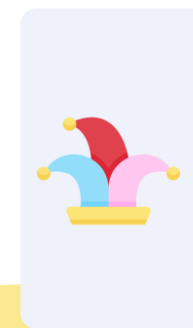
Carreau

Ce qui met le management sur le carreau ou pas. Pas facile de se relever en cas



Trèfle

Les gestes métiers que les Managers ou Collaborateurs (trices) réalisent au quotidien



Atouts

Réservés aux Managers à l'analyse du management collectif ou individuel. Et pour les

Voici un aperçu de toutes les cartes.
Cliquez sur une carte pour être redirigé(e) vers sa page détaillée.
(A venir sur l'appli, développement en cours.)



1 ♠ 1 ♠

LES RÈGLES DE BIENVUEILLANCE EXISTENT DANS MON SECTEUR/ SERVICE/ MAGASIN/ SITE

1 ♠ 1 ♠

2 ♠ 2 ♠

UN DEVIS = UNE DATE DE RAPPEL VALIDÉE CLIENT-VEUNDEUR
UNE COMMANDE = CHANTIER COMPLET + ACC + SERVICES

2 ♠ 2 ♠

3 ♠ 3 ♠

MA TO DO LIST
RAPPEL CLIENT
CLIENT EST GÉRÉE EN TEMPS RÉEL - LE CLIENT A MON PRÉNOM ET SAIT QUAND ME JOINDRE

3 ♠ 3 ♠

4 ♠ 4 ♠

UNE FOIS PAR AN JE ME REFORME SUR LES SERVICES : JE ME DIFFÉRENCIE DE MES CONCURRENTS

4 ♠ 4 ♠

5 ♠ 5 ♠

UN DÉTAIL ET LA MACHINE S'ENRAYE (ex: charge engins-kfé-branchement-monnaie..)
JE N'ATTENDS PAS, JE RÉGLE LES DÉTAILS EN RITUELS

5 ♠ 5 ♠

6 ♠ 6 ♠

JE SAIS OÙ SONT MES STOCKS, MES RUPTURES, MES ARRIVAGES - JE COMMUNIQUE AVEC LA RÉCEPTION

6 ♠ 6 ♠

7 ♠ 7 ♠

LES HORAIRES (réunions, formation, RDV...) SONT RESPECTÉS DU DÉBUT À LA FIN + PAUSES; JE COMMENCE LA RÉUNION À L'HEURE

7 ♠ 7 ♠

8 ♠ 8 ♠

QUI EST LÀ? QUI N'EST PAS LÀ? OÙ EST MON CHEF? QUEL CHIFFRE À FAIRE? - DES QUESTIONS QUE JE POSE AU BRIEF DU MATIN

8 ♠ 8 ♠

9 ♠ 9 ♠

LE PLAN D'ACTION COMMERCIAL EST ÉCRIT, CONNU ET PARTAGÉ À TOUS. 100% DES PRODUITS TRACTS SONT EN TÔMES ÉQUIPES SONT INFORMÉES

9 ♠ 9 ♠

10 ♠ 10 ♠

J'ÉCRIS MES OBJ, MES ACTIONS, JE VIDE MA TÊTE SUR LE PAPIER POUR MIEUX M'ORGANISER

10 ♠ 10 ♠

V ♠ V ♠

JE PRÉVIENS CHACUN DE MES CLIENTS DES AVANCÉES DE SES «COMMANDES - PROJETS» ET EN AVERTI LES SERVICES TRANSVERSE

V ♠ V ♠

C ♠ C ♠

JE GÈRE EN TOUTE AUTONOMIE MA MISSION JE NE SUIS PAS INDÉPENDANT

C ♠ C ♠

D ♠ D ♠

MA PROMESSE CLIENTS EST FIABLE - JE LA SUIS ET LA RESPECTE - QUAND JE M'ENGAGE, JE M'ENGAGE

D ♠ D ♠

R ♠ R ♠

NOUS AVONS UN SYSTÈME DE COMMUNICATION INTERNE À CHAQUE SECTEUR (MESSAGES-INFOURGENCE-MAILS...)

R ♠ R ♠

1 ♦ 1 ♦

PRIORITÉ À LA SÉCURITÉ - QUELLE ORGA A ÉTÉ MISE EN PLACE POUR ASSURER LA SÉCURITÉ POUR TOUS?

1 ♦ 1 ♦

2 ♦ 2 ♦

LES DOSSIERS QUE L'ON ME COMMUNIQUE SONT TOUJOURS ENVOYÉS EN AMONT DE RÉUNION

2 ♦ 2 ♦

3 ♦ 3 ♦

JE SUIS RECONNU SUR ÇA ! MES COLLÈGUES LE SAVENT - C'EST MA CARTE DE VISITE

3 ♦ 3 ♦

4 ♦ 4 ♦

JE REÇOIS DES FEED BACK POSITIFS - JE SAIS COMPRENDRE LES FEED BACK NÉGATIFS

4 ♦ 4 ♦

5 ♦ 5 ♦

C'EST TOUJOURS EN COLLECTIF ÉQUIPE QUE NOUS DÉCIDONS. APRÈS ON N'EN DISCUTE PLUS ON AGIT CAR «CHOISIR C'EST RENONCER»

5 ♦ 5 ♦

6 ♦ 6 ♦

STOP AU OUI MAIS MOI ! - L'ÉGO EST PLUS FORT QUE LE COLLECTIF? OU PAS !!

6 ♦ 6 ♦

7 ♦ 7 ♦

J'AI PAS LE TEMPS - JE SUIS DÉBORDÉ - J'AI OUBLIÉ - COMMENT FAIRE POUR TROUVER LE TEMPS?

7 ♦ 7 ♦

8 ♦ 8 ♦

LA BONNE AMBIANCE SUR MON SITE EST UN INCONTOURNABLE AUQUEL JE PARTICIPE - J'Y VEILLE

8 ♦ 8 ♦

9 ♦ 9 ♦

MES RITUELS SONT TRAITÉS PAR JOUR - SEMAINE - MOIS - TRIMESTRE - SEMESTRE - AN

9 ♦ 9 ♦

10 ♦ 10 ♦

LES FONDAMENTAUX MÉTIER SONT ÉCRITS: CONNUS DE TOUS, APPLIQUÉS ET... RITUALISÉS

10 ♦ 10 ♦

V ♦ V ♦

J'AI COMPRIS QUE LE CLIENT ACHÈTE OÙ IL VEUT, QUAND IL VEUT, COMME IL VEUT : JE VIS L'OMNISCANAL JE COMPRENS LE PHYGITAL

V ♦ V ♦

C ♦ C ♦

J'AI UNE ATTITUDE BIENVUEILLANTE ENVERS MES CLIENTS INTERNES ET EXTERNES - JE SAIS EN MONTRER DES SIGNES

C ♦ C ♦

D ♦ D ♦

J'AI UNE GESTION D'IRRITANTS DANS MON SECTEUR-SERVICE-SITE

D ♦ D ♦

R ♦ R ♦

NOTRE CADRE DE TRAVAIL EST CLAIR ET DÉFINI : NOS RÈGLES FONDAMENTALES SONT CONNUES ET RESPECTÉES

R ♦ R ♦

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|---|--|---|---|---|--|
| <p>1 ♣ 1</p> <p>EST-CE QUE TU JOUES LE "JEU" OU TU JOUES LE "JE" - LE "NOUS" PRIME SUR LE "JE"</p> <p>1 ♣ 1</p> | <p>2 ♣ 2</p> <p>JE COPIE AVEC FIERTÉ CE QUI SE FAIT DE BIEN AILLEURS JE VISITE LES DERNIERS CONCEPTS ET CONCURRENTS</p> <p>2 ♣ 2</p> | <p>3 ♣ 3</p> <p>LES VICTOIRES SONT FÊTÉES DANS MON SECTEUR, MON MAGASIN-SITE MÊME LES + PETITES... DU JOUR : C.A +</p> <p>3 ♣ 3</p> | <p>4 ♣ 4</p> <p>SI JE NE SAIS PAS, JE VAIS VOIR CELUI QUI SAIT : EXPERT - LEADER RÉFÉRENT - PRO...</p> <p>4 ♣ 4</p> | <p>5 ♣ 5</p> <p>NOTRE ÉCOUTE DE NOS ÉQUIPES DÉGAGENT DES AXES DE PROGRÈS CONNUS ET SUIVIS EN MESURE</p> <p>5 ♣ 5</p> | <p>1 1</p> <p>DANS MON ENTREPRISE J'EMBAUCHE DES GENS QUI AIMENT LES GENS - NOS ÉQUIPES SONT SYMPAS - LES CLIENTS LE DISENT</p> <p>1 1</p> | <p>2 2</p> <p>QUAND TOUT VA BIEN, TOUT VA MAL ET VICE VERSA (NE PAS METTRE DE PRESSION QUAND IL Y A UN STRESS PRÉSENT)</p> <p>2 2</p> | <p>3 3</p> <p>JE SAIS UTILISER LE «C NORMAL» OU LES «5C»</p> <p>3 3</p> | <p>4 4</p> <p>JE ME FORME - JE M'AUTOFORME - JE DEMANDE ET JE VAIS À LA RENCONTRE DES EXPERTS</p> <p>4 4</p> | <p>5 5</p> <p>ECHELLE D'IRRITANTS : 1/ ÉTINCELLE 2/ PÉTARD 3/ GRENADE 4/ BOOM - JE SUIS À L'ÉCOUTE DES SIGNAUX FAIBLES</p> <p>5 5</p> | <p>6 6</p> <p>LE TRIANGLE DE LA CONFIANCE : PARTAGE : FAIRE PARLER // SOLIDARITÉ : ENSEMBLE // ENVIE : ON Y VA</p> <p>6 6</p> | <p>7 7</p> <p>JE CONNAIS L'EFFET MILLE FEUILLES : CE QUE JE GARDE, CE QUE JE SUPPRIME - MES 3 GROS CAILLOUX</p> <p>7 7</p> |
| <p>6 ♣ 6</p> <p>MON CHEF RÉSERVE CHAQUE SEMAINE UN PLAGE HORAIRE DE RENCONTRE : ÉCHANGE - ÉCOUTE - FEED BACK ++</p> <p>6 ♣ 6</p> | <p>7 ♣ 7</p> <p>L'INFORMATION CIRCULE SUR MON SITE - J'Y PARTICIPE</p> <p>7 ♣ 7</p> | <p>8 ♣ 8</p> <p>JE CONNAIS MES HORAIRES À 5 SEMAINES ET MES DATES DE CONGÉS + CELLES DE MES COLLÈGUES</p> <p>8 ♣ 8</p> | <p>9 ♣ 9</p> <p>J'AI DES RÉUNIONS DE SECTEURS ET BRIEFS - J'AI UN RETOUR DU COMPTE RENDU DES RÉUNIONS</p> <p>9 ♣ 9</p> | <p>10 ♣ 10</p> <p>MES TÂCHES SONT INSCRITES DANS MA PLANIFICATION HORAIRE DE TRAVAIL</p> <p>10 ♣ 10</p> | <p>8 8</p> <p>LE COURAGE MANAGERIAL ME PERMET D'ASSOIR MA NOTORIÉTÉ SUR MON SITE OU PAS...</p> <p>8 8</p> | <p>9 9</p> <p>IL Y A TOUJOURS UNE RAISON FONDAMENTALE LA CONNAÎTRE C'EST TROUVER LA SOLUTION</p> <p>9 9</p> | <p>10 10</p> <p>JE VEILLE AUX ÉQUILIBRES VIE PERSO - VIE PRO POUR MOI ET MES ÉQUIPES</p> <p>10 10</p> | <p>11 11</p> <p>JE SAIS ANIMER EN ATELIERS COLLABORATIFS - OU JE ME FORME</p> <p>11 11</p> | <p>12 12</p> <p>SUR MON SITE DANS MON ÉQUIPE : JE PARTICIPE, J'AGIS - SINON J'APPLIQUE LES DÉCISIONS PRISES J'APPLIQUE</p> <p>12 12</p> | <p>13 13</p> <p>JE CONNAIS, SAIS COMPRENDRE ET EXPLIQUER LA COURBE DU CHANGEMENT</p> <p>13 13</p> | <p>14 14</p> <p>À 50% MON ÉQUIPE BASCULE, AVANT IL FAUT FORMER - RÉPÉTER FORMER, ARRIVÉ À 50% J'EXIGE</p> <p>14 14</p> |
| <p>V ♣ V</p> <p>LES COLLÈGUES ME DISENT : "QUEL PLAISIR DE TRAVAILLER AVEC TOI"</p> <p>V ♣ V</p> | <p>C ♣ C</p> <p>QUAND LE CHAT N'EST PAS LÀ, LES SOURIS DANSENT - COMMENT FAIRE ?</p> <p>C ♣ C</p> | <p>D ♣ D</p> <p>JE TE RACONTE L'HISTOIRE QUI VA NOUS ARRIVER, JE NE TE RACONTE PAS DES HISTOIRES</p> <p>D ♣ D</p> | <p>R ♣ R</p> <p>JE FAIS TOUCHER ET VIVRE LES PRODUITS À TOUS MES CLIENTS : «JE SORS LE PRODUIT DU POT»</p> <p>R ♣ R</p> | <p>* ♣ *</p> <p>IL EST URGENT D'ATTENDRE PAS DE DÉCISIONS DANS L'URGENCE</p> <p>* ♣ *</p> | <p>15 15</p> <p>JE SAIS RAMENER LES ACTIONS À : "LA VRAIE VIE DES VRAIS GENS"</p> <p>15 15</p> | <p>16 16</p> <p>LA COLÈRE EST MAUVAISE CONSEILLÈRE</p> <p>16 16</p> | <p>17 17</p> <p>LES ÉQUIPES CONNAISSENT LE MÉTIER - J'APPRENDS (faire) JE FAIS (exemplarité) PUIS JE FAIS FAIRE</p> <p>17 17</p> | <p>18 18</p> <p>SUIS-JE UN GLOBAL, OU SUIS-JE UN DÉTAIL ? - MES COLLÈGUES LE SAVENT ET SAVENT ME GÉRER</p> <p>18 18</p> | <p>19 19</p> <p>MON MANAGEMENT EST EN MODE POSITIVE - CELA FACILITE LE MANAGEMENT GLOBAL</p> <p>19 19</p> | <p>20 20</p> <p>LANCER UNE ACTION OU UN NOUVEAU GESTE MÉTIER : 80% DE MON ACCOMPAGNEMENT DOIT ÊTRE SUR LE "SENS"</p> <p>20 20</p> | <p>21 21</p> <p>JE SAIS M'ALIGNER TÊTE - CŒUR - TRIPES : LA TÊTE DÉCIDE EN FINAL SI BESOIN</p> <p>21 21</p> |



Pour chaque carte, il faudra s'interroger pour la classer :



Je sais faire

Si la carte prise en mode positif, cela permet de reconnaître que le(la) Manager sait faire. Cela simplifie l'organisation du travail collectif et des gestes métiers.



Je ne sais pas faire / je n'ai pas été formé

Si la carte est prise en mode négatif, cela permet de comprendre que le(la) Manager ne sait pas faire ou un peu ou qu'il(elle) n'a pas été formé(e). Risque de perte de temps d'organisation.



Je mets de côté

Si la carte n'est ni positive ni négative, ou qu'il est difficile de s'auto diagnostiquer, voire de définir la personne, ce n'est pas grave. Il suffit de la mettre de côté et de l'étudier sur le terrain en factuel pour la valider (ou pas).



Vous verrez que le mot **Manager est utilisé avec un « M » majuscule.**

Nous parlons d'un(e) Manager, d'un(e) Leader, d'un(e) Cadre, d'un(e) Directeur(trice), d'un(e) Chef(fe) selon la dénomination qui est faite du poste d'encadrement.



Avec le jeu, prenez du recul, de la hauteur sur vous, votre management.

Vous pouvez aussi valider et regarder vos collaborateurs(trices).
Pour les non membres d'encadrement, merci de ne pas utiliser les cartes d'ATOOUT sauf si vous êtes dans les programmes d'évolutifs(ives) encadrement de votre société.

02

Les cartes de coeur





LES CARTES COEUR

Ces cartes montrent et permettent de reconnaître les gens de coeur, qui savent le montrer.

Les Managers de coeurs ou les équipes de coeur sont souvent

très appréciés des autres.

On retrouve dans ces Managers des gens qui  aiment les gens et/ou des équipes qui s'entraident.

Néanmoins, les risques réels sont parfois dans l'effet « **vivre dans le monde des bisounours** » et 

dans l'effet « trop gentil(le)s. »

Certain(e)s en profitent.



Nous, Managers prenons tous les jours des décisions.

Décisions qui, si nous ne prenons pas garde, ne sont pas toujours dans le sens du client final : interne (nos collaborateurs-trices) ou externe (nos client(e)s finaux(ales)). Attention à bien veiller à ne prendre que des décisions dans le sens client(e).



Vous appliquez cette carte



Top, Vous ne prenez que des bonnes décisions.

Vous n'appliquez pas cette carte



Attention, vous dépensez énergie et temps pour ne pas forcément avoir de résultats client(e)s ou des résultats tout court.



Il est important que celui qui vend sache agir avec la bonne attitude face au client.

Il (elle) doit faire pour ses client(e)s comme il (elle) l'aurait fait pour ses ami(e)s.

Avoir la « star attitude », c'est former ses équipes aux:

Sourire. Avoir le sourire, c'est 50% de confiance gagnée sur l'instant.

Tenue. La tenue est essentielle pour l'image et la reconnaissance.

Accueil. Aller vers, la clé de l'empathie du client.

Regard. La vente se fait et se conclue dans le regard et les yeux.

Vous appliquez cette carte



Ne changez rien, vous êtes super. Le (La) client(e) vous le rendra.

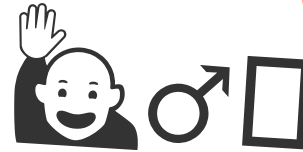
Vous n'appliquez pas cette carte



Il est urgent de vous remettre en cause ou que l'on comprenne rapidement pourquoi vous n'appliquez pas cette star attitude. Avez-vous été formé(e)?



Le seul cas où l'on doit dire **NON** c'est sur la sécurité.



Combien de frustrations engendrées par ce « non » ? Amusez-vous sur une journée à compter le nombre de fois où vous avez dit « non » à quelqu'un ou sur quelque chose. Essayez avec le mot « oui ». Vous allez voir et vivre le changement.

« Eh chef(fe), j'ai une idée... »

« Oui je t'écoute, prenons le temps d'y réfléchir. Pourquoi pas. Tu deviens « Chef(fe) de projet » de cette idée.

Prépare le sujet, analyse, présente et testons ensemble. »

Vous appliquez cette carte



Vous êtes un(e) Manager d'écoute, de compréhension, d'avancées.
La confiance s'installe.

Vous n'appliquez pas cette carte



Je plains vos collaborateurs(trices).
Le risque qu'ils (elles) ne vous communiquent plus leurs idées, leurs envies est certain.
Quel dommage.
Il y a plus d'idées dans 10 têtes que dans une seule.



Ne pas se soucier du chiffre d'affaires, c'est comme vouloir apprendre à nager sans toucher l'eau.

Le Chiffre d'Affaires c'est un défi chaque jour. En parler, échanger sur ce chiffre, c'est aussi faire participer les équipes à la construction du chiffre.



Écoutez vos équipes, elles savent ce qui se vend, ce qui ne marche pas et souvent, elles savent comment faire. Leur compétence amène le succès du chiffre.

Chaque jour, le(la) Manager donne lors d'un brief, le ou les chiffres principaux réalisés la veille et ceux à générer pour le jour.

Il(elle) doit **expliquer les sens du chiffre réalisé, à venir et les conséquences positives ou à risque.**

S'il(elle) oublie ou n'intéresse pas ses équipes sur le chiffre d'affaires, alors il(elle) risque d'être surpris(e) du désintéressement à la vente des ses collaborateurs (trices).

Enfin, le(la) Manager doit connaître les chiffres en global, de son entreprise, son unité et son domaine.

Il (elle) sera alors crédible aux yeux de tous et de toutes.

Vous appliquez cette carte



Bravo, animez encore et encore le chiffre. Vos équipes auront encore plus l'esprit de conquête du chiffre. Voire vos équipes en parleront aux autres équipes.

Vous n'appliquez pas cette carte



Si vous n'en parlez pas, ne soyez pas surpris(e) que les équipes se détachent du chiffre ou soient étonnées lorsque vous leur apprenez que la situation se dégrade ou est excellente. C'est votre animation qui amène les suiveurs(euses) et/ou les meneurs(euses). Dommage.



J'AIME SERVIR
MON CLIENT
J'AIMERAISI ÊTRE
SERVI -
SI JE NE SERS PAS
UN CLIENT, JE SERS
CELUI QUI LE SERT



Les meilleurs vendeurs (euses) , les meilleur(e)s Managers sont celles et ceux qui «aiment servir le client».

C'est un art qui s'enseigne, s'alimente et qui lorsqu'il est acquis et profondément ancré ne se dément jamais.

Si je sers mon (ma) client(e) **comme j'aurais voulu que cela soit fait pour moi**, alors je sais que je fais bien.

En plus, si je suis au service des vendeurs(euses) (Marketing - RH - Gestion – Centrale d'achats- Informatique - Logistique arrière...) et que dans chacune de mes actions ou développement je pense à celui ou celle qui sert le (la) client(e) en final, alors je faciliterai le métier de la vente.

Lorsque je produis pour le collectif vente, je teste d'abord sur le terrain avec les utilisateurs(trices), puis je valide et enfin je transmets. (ex: simplifier le nombre de clics, simplifier les flux log...)

Vous appliquez cette carte



Vous êtes au service de.
Quoi de plus beau ?
Quoi de plus valorisant ?

Vous n'appliquez pas cette carte



Attention, vous devez vous remettre en cause.
Vos applications, applicatifs et décisions seront difficilement suivies par celles et ceux qui devront les mettre en place.
Le risque est que les client(e)s vous reprochent vos attitudes de vente et de process..



Vous appliquez cette carte



Top, Ok continuez.

Vous avez compris la fidélisation.
C'est une des stratégies du 20/80 et
la plus rentable.

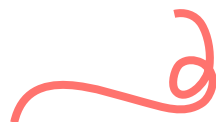
Vous n'appliquez pas cette carte



Demandez à être formé et
accompagné pour le devenir
des futurs résultats de
l'entreprise.

Si vous êtes Manager, ne
négligez pas la fidélisation de
vos client(e)s, c'est le plus sûr
et le plus simple pour garantir
le panier client.

Il faut former les équipes à l'animation client



En moyenne, avec une bonne fidélisation,
20% des client(e)s assurent 80% du chiffre
d'affaires.

Pourquoi s'en priver ?

Pourquoi les collaborateurs(trices) ne
proposent pas la fidélisation en mode
automatique ?

Simplement parce que le geste métier est
mal expliqué ou mal animé ou pas ritualisé.

Animez les résultats liés à la fidélisation ,
vous obtiendrez les résultats
désirés.(Objectifs).



**NOTRE SYSTEME
DE FIDELISATION EST
AU COEUR
DE LA FIDÉLITÉ
DE NOS CLIENTS
ET DE NOS FUTURS
RÉSULTATS**





**NOUS ALLONS
TROUVER UNE
SOLUTION
ENSEMBLE -
NE PAS UTILISER
LE
«COURAGE FUYONS»**



Devant des situations managériales délicates, il existe 2 solutions :



- 1) Se poser et **trouver une solution ensemble** garante du devenir ensemble.
- 2) J'utilise le «**courage fuyons**» : je fuis devant le risque de l'échange.

Quand nous regardons notre management de tous les jours et celui de nos collègues, nous voyons parfaitement si le (la) Manager accompagne les difficultés et fait face. S'il (elle) ne fait pas face, ne l'accusez pas, il (elle) ne sait peut être pas faire ou a peur. C'est là que les allié(e)s peuvent aider et accompagner leurs collègues à mieux manager la recherche de solutions.

Vous appliquez cette carte



Top. Le signe des grand(e)s Managers. Encore mieux si vous savez utiliser parfois le “courage fuyons” en attendant de réfléchir. (il est urgent d'attendre - l'Excuse).

Vous n'appliquez pas cette carte



Vous avez le potentiel, Croyez le. Utilisez-le et ne fuyez pas ou plus. Faites vous accompagner pour construire les solutions. Demandez des avis, de l'aide, utilisez votre réseau, l'expérience vécue d'autres Managers.



**NOUS NOUS FAISONS
CONFIANCE -
LA CONFIANCE
DONNE
CONFIANCE**



Est-ce que nous nous faisons confiance? La vraie confiance.



Dès que nous nous faisons confiance, l'action se développe, l'engagement s'affirme, la délégation est réelle et l'échange est constructif.

La confiance donne confiance.

Ensemble, en confiance, nous allons plus vite, plus loin et plus longtemps.

Quand c'est l'inverse et que la confiance se perd, s'enclenche la déstabilisation mentale.

“Pourquoi ne me font-ils pas confiance ?

Pourquoi je n'ai plus confiance ?”

Il faut donc aller demander le pourquoi du comment cette confiance a été retirée et comment la restaurer.

Ne pas rester sans réponse quelle que soit la réponse.

Vous appliquez cette carte



Management par la confiance = Management constructif d'avenir . Tout est plus simple surtout en cas de “crises”.

Vous n'appliquez pas cette carte



Vous risquez de devenir un(e) Manager d'ordres directs.

Domage.

Demandez à vos équipes quelle confiance veulent-ils (elles) envers vous.

Ils (elles) sauront vous l'exprimer en mots simples.



**NOUS ALLONS À
LA RENCONTRE DE
CHAQUE CLIENT :
BONJOUR
(S-B-A-M)
EN AUTOMATIQUE**



Bonjour S-B-A-M, une pratique qui date du début du commerce :



Je suis à la vente, je vais à la rencontre du client.

S – Sourire **A** – Au revoir
B – Bonjour **M** – Merci

Un basique des basiques et cela doit être automatique. Simple mais tellement difficile à manager. Si c'est réalisé en automatique voire au naturel, vous avez la bonne personne au contact clientèle.. Si non réalisé ou parfois réalisé, ce ne sera pas la faute d'avoir formé vos équipes, c'est que quelque chose bloque. Demandez-leur. Ne les remettez pas en cause de suite, il y a toujours une raison que l'on peut trouver autour de l'organisation du travail, de l'urgence voire de l'envie... Et trouver des solutions.

Vous appliquez cette carte



Continuez. La relation client est plus simple, plus fluide pour vous et vos équipes. Vous appliquez la méthode du bonjour qui l'applique en permanence

Vous n'appliquez pas cette carte



Formez. Exigez. Remettez le cadre du métier svp. Cela risque de faire fuir vos client(e)s sans que vous vous en rendiez compte.



Prendre le temps de nous écouter oblige à adopter une posture.



- 1 - Je pose mon téléphone à plus d'un mètre de moi et en silencieux.
- 2 - J'écoute la ou les personnes avec lesquelles j'échange sans regarder ni mon ordinateur ni mes dossiers ouverts.
- 3 - Je prends des notes de cette écoute.
- 4 - Je re-valide , reformule nos échanges en oral et précise les décisions prises.
- 5 - Je remercie mon ou mes interlocuteurs (trices) de cet échange.



Vous appliquez cette carte



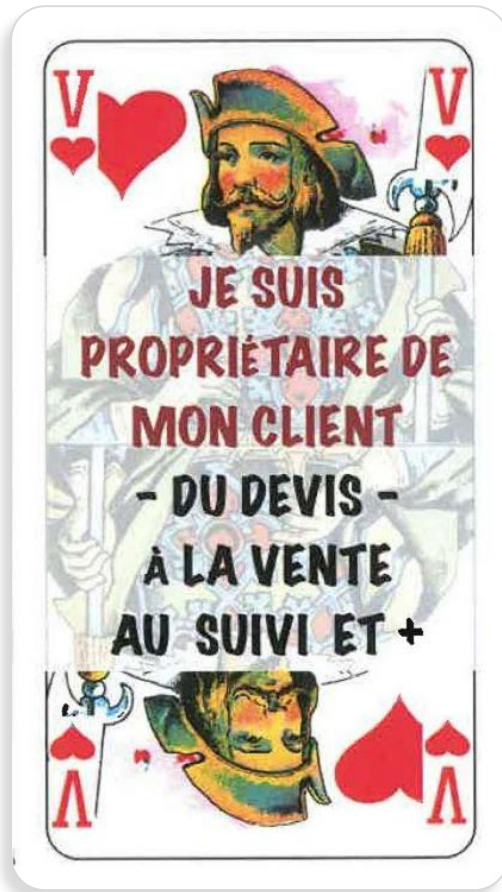
Prendre le temps de nous écouter est une force de management puissante. Elle force le respect.

Vous n'appliquez pas cette carte



Se cacher derrière j'ai pas le temps, j'ai autre chose à faire pour ne pas se poser et écouter créera à court terme tensions et revendications contre le (la) Manager.

Ce n'est jamais du temps de perdu que de prendre le temps d'écouter.



La vraie notion de propriétaire de son client existe.



Être propriétaire c'est gérer de A à Z son (sa) client(e), sa vente, son suivi.

Vous les Managers d'équipe, formez et apprenez à vos équipes à devenir les vrais propriétaires de leurs client(e)s.

Je n'ai que trop vu de Managers qui récupèrent toutes les mauvaises ventes et surtout qui doivent gérer les client(e)s mécontent(e)s.

Cette carte en management demande beaucoup de connaissances, de résilience managériale afin d'éviter de se fâcher ou d'exiger.

Il vous faudra convaincre, accompagner et féliciter les suivis de vente de qualité.



Vous appliquez cette carte

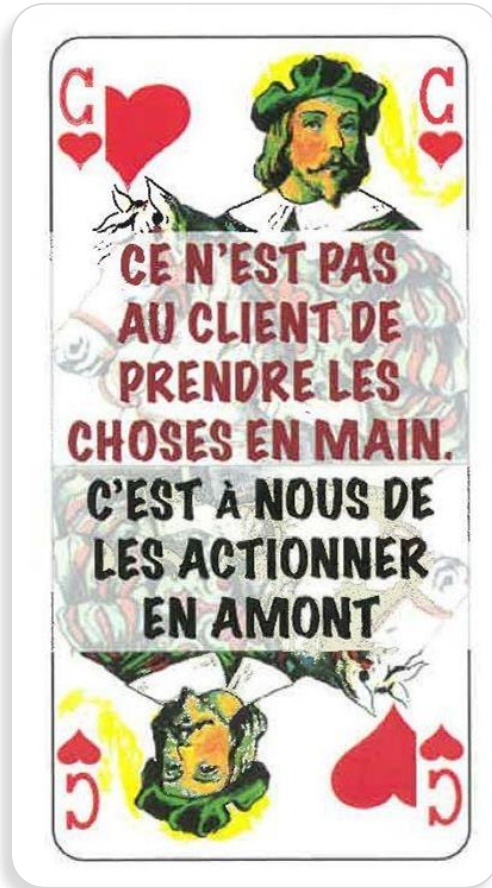


Bravo, vous êtes reconnu(e) par vos client(e)s et vos pairs. Vous avez beaucoup moins de soucis et litiges que d'autres. Il vous reste du temps pour féliciter les belles ventes.

Vous n'appliquez pas cette carte



Il faut vous y mettre, votre Manager vous accompagne. Il vaut mieux bien "ficeler" une vente dans les détails pour garantir la suite plutôt que de vouloir aller vite. Cela vous retombera toujours dessus un jour ou l'autre. Dommage.



Je me dois d'anticiper ma gestion client(e).

Voici le bon exemple de la Symétrie des attentions.



Je me dois en tant que collaborateur (trice) d'anticiper ma gestion client(e). Un retard, un rappel, un suivi, un produit que je n'aurai pas en final, j'actionne mes fournisseurs, mes approvisionnements et je préviens le (la) client(e).

Vous appliquez cette carte



Top, l'excellence de l'anticipation permet la prise de recul et la sérénité en cadeau.

Vous n'appliquez pas cette carte



Vous allez encore passer vos journées à gérer des litiges. Faites vous expliquer le modèle de la "symétrie des attentions" et appliquez le.



Ne vous laissez jamais manquer de respect.

Cela doit être inscrit dans votre management, cela doit être connu des équipes et ces dernières doivent savoir exactement comment vous réagirez suite à un manque de respect.

C'est aussi valable entre collaborateurs (trices) ou envers les client(e)s.

Un manque de respect doit être signalé, suivi et accompagné de plan d'action précis quitte à le ré-expliquer à 100% de l'équipe.

Vous appliquez cette carte



Vous êtes respecté donc Respectable. Conservez précieusement cette force.

Vous n'appliquez pas cette carte



Le risque que l'on vous marche sur les pieds existe. Forcez le respect et posez les limites avec vos équipes.



Nos fondations quand elles sont respectées sont gage de sécurité

Nous devons, nous Managers, faire respecter les valeurs dans toutes les situations. Ne laissons pas les collaborateurs (trices) qui bafouent nos valeurs abimer notre ambiance, notre style, nos efforts qui ont permis d'avancer ensemble. Pour remettre toute l'équipe dans le sens de nos valeurs, faites-les relire régulièrement et présentez-les lors des embauches. Affichez-les ! En cas de conflits de valeurs, mettez les devant leurs contradictions.

Vous appliquez cette carte



Celles et ceux qui respectent et portent les valeurs d'Entreprise doivent être reconnu(e)s. Ils (elles) nous garantissent socle et sérénité.

Vous n'appliquez pas cette carte



Il est urgent d'agir et de les faire respecter quitte à demander à partir ou de faire une puissante remise en cause. Ne laissez pas d'espace à la dévalorisation des valeurs, cela enclenche la perte du sens d'une entreprise.



03

Les cartes de pique



LES CARTES DE PIQUE

Ces cartes sont priorisées par ce qui “pique en Management” mais qui peuvent assez facilement se rectifier en cartes positives.

Les Managers ou équipes de pique sont souvent des personnes d'action qui font attention à leurs gestes métiers et au collectif.

Ce sont des actifs-réactifs (actives-réactives) de l'instant, ils (elles) ont souvent peu de problèmes et peu de soucis client(e)s.



Leur caractéristique est qu'ils (elles) sont souvent discret(e)s et agissent simplement. Valorisez-les.





Chaque Manager se doit de valider les règles de bienveillance.



Les règles de bienveillance sont complémentaires du management de la bienveillance.

La différence se situe dans les règles que l'on doit installer en fonction du travail et du poste.

Dès qu'elles sont connues et appliquées, elles font foi. Les règles de bienveillance peuvent être différentes d'une équipe à une autre.

Par exemple : nous nous remplaçons en temps réel, c'est notre bienveillance.

Ce qui est différent de : « nous respectons nos horaires coûte que coûte », c'est notre bienveillance.

Dans les deux cas, le client est respecté mais les règles sont clairement énoncées selon les situations.

Vous appliquez cette carte



Vous êtes sûrement un(e) Manager serein(e)... Relisez une fois par an vos règles avec vos équipes.

Vous n'appliquez pas cette carte




Posez vos règles de bienveillance. C'est urgent. Sans règles, sans cadre, l'équipe au complet risque d'entrer en difficultés relationnelles et managériales.



Le client fait l'effort de nous choisir, nous devons agir.

Le client prend le temps de se déplacer (en physique ou en digital), il nous contacte et passe une commande. Quel magnifique cadeau que cette confiance !

Ne le laissez pas visiter vos concurrents. Les meilleurs vendeurs (euses) que j'ai eu la chance de rencontrer utilisent tous et toutes ces techniques du rappel sous 3 jours maximum. Ils (elles) rendent toujours le (la) client(e) heureux (se) . Ils (elles) font re-valider leurs devis projet par un de leurs collègues afin d'assurer que tout soit parfait. C'est toujours celles et ceux qui ont le mieux géré l'amont de la qualité du devis signé qui ont le moins de litiges après commande.

Vous appliquez cette carte



Vous êtes dans les meilleurs (eures) vendeurs (euses). Vous ne rapportez pas les soucis clients à la maison. Cool.

Vous n'appliquez pas cette carte



Vous devez vous reprendre. La vente mérite mieux que de l'approximatif. La vente est un art. Demandez à vous faire former par les meilleurs(res) et copiez les avec fierté.



Il est possible de demander au client de me rappeler si j'oublie.

Donner mon téléphone, mon mail, de fixer une deadline rappel rassure le (la) client(e)..

La vente comme le management demande de l'exigence de rappel.

La phrase qui insupporte tout le monde :
« J'te rappelle , j'vous rappelle ».

Que c'est triste que les personnes qui doivent vous rappeler ne le fassent pas.



Au moins vous, soyez exemplaire en rappel et gérez en to do list.

Vous appliquez cette carte



Un(e) client(e) heureux(se).
Un vendeur (euse) heureux (se).
Avec des to do list gérées, vous êtes plus serein(e) dans votre mission et ça se voit.

Vous n'appliquez pas cette carte



Vous perdez du temps – vous devez souvent vous faire rappeler à l'ordre par les clients ou perdre la validation de devis en commande...
La course contre la montre peut-être stoppée en appliquant ce geste métier, tout simplement.



**UNE FOIS PAR AN
JE ME RÉFORME
SUR LES SERVICES :
JE ME DIFFÉRENCIE DE
MES CONCURRENTS**



Former ou reformer ses équipes et soi-même.



Les changements marketing et l'évolution des métiers impliquent beaucoup de changements. La bonne méthode consiste à former ou reformer ses équipes et soi-même aux services en cours ou qui sont prioritaires, voire nouveaux.

L'idéal est d'en valider 10 par an (hors été) et d'en faire re-valider un par mois pour toute l'équipe. Par exemple, janvier pourrait être le mois de la formation au financement. Février pourrait être celui des prises de commandes avec services. Etc...

L'avantage de cette technique c'est qu'elle est simple, programmable et peut être animée et formée par des experts internes ou externes.



Vous appliquez cette carte



Votre planification vous met en harmonie avec la relation vente services. Profitez en pour pousser loin le service. “Le minimum de service que je dois offrir à mes client(e)s, c'est le maximum de service que font les concurrents”.

Vous n'appliquez pas cette carte



Domage de ne pas se libérer d'une technique fiable et rassurante qui vous assure de futures compétences.



UN DÉTAIL ET LA MACHINE S'ENRAYE

(ex: charge engins-kfé-
branchement-monnaie..)

JE N'ATTENDS PAS,
JE RÈGLE LES DÉTAILS
EN RITUELS



Etre attentif aux dysfonctionnements.

En management, beaucoup de petits détails bloquent nos systèmes en permanence.

Trop souvent les Managers ne sont pas attentifs à ces dysfonctionnements.

Ex: Un tire-palette qui se dérègle, un engin de manutention qui fuit, un éclairage défaillant, un siège abimé, un manque de produit, et la fameuse machine à café sale et vide...

Pour tout arranger, dans le monde de l'instantané, la remontée de dysfonctionnement peut devenir vite « un gros caillou » pour le management.



Comment faire pour ritualiser ces détails :

- 1) Valoriser les équipes qui veillent. Ce sont toujours les mêmes.
- 2) Avoir une to do list de contrôle ritualisée jour-semaine-mois
- 3) Mettre en maintenance prestée les installations avec intervention immédiate si sécurité.



Vous appliquez cette carte



Vos équipes doivent apprécier votre style de management du détail. Valorisez les équipes attentives pour leur collectif..

Vous n'appliquez pas cette carte



Mettez en place ces actions et ces rituels de contrôles, vous gagnerez en efficacité et en reconnaissance.

Rappelez vous : à la fin, c'est toujours la faute de l'autre ou du (de la) Chef (fe).



**JE SAIS OÙ SONT
MES STOCKS,
MES RUPTURES,
MES ARRIVAGES -
JE COMMUNIQUE
AVEC LA RÉCEPTION**



Pour la logistique, rien ne remplace la communication de contact.

Aujourd'hui, même avec l'informatique, les adressages, les P.AD, la recherche de ses stocks en physique, voire de la réelle quantité de stock disponible et surtout la gestion d'arrivages, de saison et de volumes reste un casse tête collectif et un fort risque de tension.



La bonne technique là encore, c'est de bien connaître ce qui se passe, de bien informer les logisticiens (ennes), (réception – adressage – gestionnaires de commande – livreurs (euses) etc).

Des techniques informatiques existent, mais rien ne remplace la communication de contact.

J'ai toujours été impressionné par le fait que dans toutes les entreprises commerciales, les secteurs les mieux servis par la logistique sont toujours ceux qui ont la meilleure relation avec la logistique. (idem avec la relation client). CQFD ?

Vous appliquez cette carte



Belle gestion, merci pour les client(e)s internes et externes. Continuez à forcer les équipes (les services) et à simplement se parler et se respecter

Vous n'appliquez pas cette carte



Gestion du stress, de la course en avant. Dur, dur. Il est temps de prendre le temps d'expliquer le collectif de la relation entre services et de l'imposer comme méthode.



LES HORAIRES
(réunions, formation,
RDV...) SONT
RESPECTÉS
DU DÉBUT À LA FIN
+ PAUSES;
JE COMMENCE LA
RÉUNION À L'HEURE



Etre à l'heure.



Commencer à l'heure.
Le premier acte du respect du collectif.

Il n'est pas possible de faire attendre les personnes qui assistent à des réunions, des formations, des entretiens d'embauche, et/ou qui ont pris rendez-vous.

Que pensent de vous toutes ces personnes qui vivent ces situations de retard ou de non respect du temps ?

Dans la plupart du temps, ils (elles) ne disent rien mais n'en pensent pas moins.

Si vous avez du retard : Prévenez. Bousculez l'ordre du jour pour finir à l'heure. Commencez par la pause et diminuez la suivante.

Vous appliquez cette carte



Vous respectez les horaires, on vous respecte.
Vous avez gagné l'attention des participant(e)s dès le début.

Vous n'appliquez pas cette carte



Respectez les horaires, c'est juste normal.
Quel dommage d'abimer votre image sur cette compétence clé si simple quand on se l'impose à soi, pour soi et pour les autres.



QUI EST LÀ?
QUI N'EST PAS LÀ ?
OÙ EST MON CHEF ?
QUEL CHIFFRE
À FAIRE? -
**DES QUESTIONS QUE
JE POSE AU BRIEF
DU MATIN**



Le brief est un incontournable du métier de chaque jour.



Il peut être animé par le (la) Manager d'Equipe, ou délégué à un(e) responsable et peut même être animé par un(e) membre de l'équipe.

Par contre, il doit être préparé sur les 2 ou 3 points clés répétitifs de chaque jour.

Il peut laisser place à des questions diverses auxquelles une réponse devra être apportée.

Pensez brief, c'est aussi penser à féliciter, à parler de son écosystème (la vie autour de nous) et même à faire de l'humour.

Ce moment est un moment de punch pour l'équipe : l'envie d'avancer ensemble et en collectif.

Vous appliquez cette carte



Briefs ritualisés = Manager Entraîneur (euse).
Continuez à responsabiliser le collectif en votre absence.

Vous n'appliquez pas cette carte



Vos équipes en ont besoin.
Demandez leur, ils (elles) plébiscitent le Brief et vous diront leurs demandes.



Partager les PAC.

Le plan d'action commercial (PAC) est souvent connu des services internes, des services communication et même des Managers commerciaux et services jusqu'à 1 an à l'avance parfois..



Descend-t-il au plus près de celui ou celle qui sera face au (à la) client(e) ?

Bien souvent, il descend trop tard, les équipes le découvrent le jour du début de l'opération.

Il leur est demandé de mettre tel ou tel produit en avant au dernier moment.

Partagez vos Plans d'Action Co, donnez des missions à chacun sur ce PAC, échangez sur ce qui a marché ou non, débriefez et profitez en pour écrire de suite vos futurs PAC de J+1 an.

L'idéal engagement pour N+1 : les vente de l'année N +10% en volume.

(hors pari commercial).

Vous appliquez cette carte



Des engagements clairs, un bon suivi de l'animation commerciale : vos équipes apprécient.

Vous n'appliquez pas cette carte



Vous risquez de perdre de l'énergie et du chiffre. A quoi cela sert-il que les équipes centrales se démènent ?





**J'ÉCRIS MES OBJ,
MES ACTIONS,
JE VIDE MA TÊTE
SUR LE PAPIER
POUR MIEUX
M'ORGANISER**



Ecrire : une technique imparable en terme d'organisation et de management.

Vider sa tête sur le papier ou sur informatique, cela permet de se libérer de ce petit rongeur qui tourne en boucle dans votre tête et qui fait que l'on ne pense que à ce qu'il va falloir faire. Encore et encore.

Ecrire vous permet de structurer, de gérer en terme d'urgences, de délais acceptés, de pouvoir échanger avec les équipes sur les deadlines individuelles et collectives . Ecrire aide à libérer sa mémorisation continue . Ps: quel plaisir de rayer ma to do list et de dire : "Ça c'est fait !)

Vous appliquez cette carte



Votre organisation doit faire des envieux(euses). Prenez quelques minutes pour montrer votre technique aux collègues non organisé(e)s.

Vous n'appliquez pas cette carte



Il est temps de réagir dans ce monde de l'instantané. Utilisez la technique du Copier Avec Fierté les Managers structurés, puis adaptez la pour trouver votre technique.



Un seul interlocuteur client pour son suivi.

Le suivi des commandes client(e)s projets s'est complexifié et continuera à devenir encore plus technique en terme de commande, d'informatique, de délais, de logistique, de lois et de réglementations.

Quel bonheur pour un(e) client(e) d'avoir un seul interlocuteur(trice) pour le suivi de sa commande. Cet interlocuteur(trice) peut être son (sa) vendeur (euse), puis son relais en terme de logistique, son artisan.

A chaque étape et surtout si retard, c'est au magasin d'appeler, ce n'est pas au (à la) client(e) de prendre des nouvelles de sa commande.

L'organisation autour de la gestion de ces commandes doit faire l'objet de consensus d'organisation collective. Faute de quoi, cela risque de coûter cher en terme de stress, finances ou litiges.



Vous appliquez cette carte



Top, Votre organisation est huilée, structurée et basée sur l'échange. Il doit régner une bonne ambiance projets-vente au sein de votre équipe.

Vous n'appliquez pas cette carte



Vous n'appliquez pas cette carte ? Vous risquez de ramener les soucis commandes client(e)s à la maison. Evitez, c'est le début des pertes de repères pour le collectif.



Être autonome c'est travailler dans un cadre précis, connu et balisé

Beaucoup d'études et de livres sur les Managers ont été écrits sur la gestion en autonomie de leur périmètre, leurs dossiers, leur unité et cette tendance parfois à dériver vers l'Indépendance.

Être autonome c'est travailler dans un cadre précis, connu et balisé et avoir toutes les possibilités et les moyens objectivés de les réaliser.

L'autonomie est bien souvent gagnée et dictée par la confiance de ses supérieur(e)s. Cela s'apprend.

Devenir indépendant(e) c'est prendre le risque de sortir de ce précieux cadre, de prendre des décisions à l'inverse des valeurs et des organisations.

Et pourtant que l'indépendance fait du bien aux Managers qui pensent avoir enfin le pouvoir de faire comme ils (elles) veulent.

Vous appliquez cette carte



Vous connaissez la ligne de flottaison
autonomie-indépendance.
Vous flottez en sécurité.

Vous n'appliquez pas cette carte



Vite, revenez vers l'autonomie, sinon vous serez rattrapé tôt ou tard dans 100% des cas.
Et si votre ligne de flottaison monte ou descend trop : risque de couler... ou de chavirer



Reconnaitre ses équipes qui s'engagent et qui respectent leurs engagements.

Mentir sur un délai, sur une promesse voire renvoyer la faute sur ses collègues, c'est trop souvent entendu par les client(e)s face au vendeur (euse).

Le fameux : « C'est pas moi, c'est l'autre ».

Valorisons nos équipes qui s'engagent et qui respectent leurs engagements commerciaux.

Ce sont souvent des grand(e)s pros de l'organisation, ils (elles) suivent le parcours de vente en terme de questions et d'informatique à la lettre.

Ne mentez jamais sur un délai.

Cela fonctionne aussi si vous êtes fonctionnel.

Vous avez prévu un livrable de dossier à une date « x ».

Respectez-la..



Tout est dans le geste métier et la préparation en amont.

Vous appliquez cette carte



Top, C'est agréable de travailler avec vous.
Vos client(e)s apprécient.
La sérénité vous gagne.

Vous n'appliquez pas cette carte



Là encore, ce doit pas être facile
tous les jours avec vos client(e)s.
A vous de réagir, au risque d'avoir à faire face à des client(e)s (tes) très en colère.



Un exemple :
L'urgence : je viens te voir
Une question : SMS
Un dossier, une analyse: mail.
Une réponse à donner : je vérifie que je
l'ai bien donné de la même façon à
toutes et tous.

Pour qu'une communication circule bien, il faut qu'elle soit établie.

L'information, les informations, les désinformations, les bruits de couloirs ou de cantine, les infos du siège, de mon (ma) Manager, de mes équipes, de mes client(e)s, beaucoup d'informations à traiter.

La communication intra secteur / service doit être organisée, on ne parle pas de tout, sur tout, tout le temps :

1/ Les équipes doivent connaître comment on communique et sur quoi ? Avec quelle méthode ? Et dans quel délai ?

2/ **Les collaborateurs (trices) ne doivent pas être passifs (ives) ni dans l'attente.**

Ils (elles) peuvent aller vérifier l'info, ils (elles) peuvent en donner, devenir des relais (briefs...).

Les différents moyens de communication doivent être connus et pas trop souvent modifiés.

3/ Chaque type d'information doit passer par une communication qui demande un rituel temps (jour / semaine / mois).....

Vous appliquez cette carte



Vos équipes ont confiance dans les messages transmis et la technique utilisée de communication interne. Ancrez votre méthode.

Vous n'appliquez pas cette carte



Créez votre organisation.

Au risque que l'information circule dans votre dos par une non-communication de votre part.

Vous êtes peut être dans le risque de la désinformation.

Choisissez avec vos équipes votre technique de communication. Ce sera la bonne.

04

Les cartes de carreau





LES CARTES DE CARREAU

Ces cartes permettent de vite comprendre ce qui met le management sur le carreau ou pas.

Pas facile de se relever en cas de souci managérial.

Les Managers et les équipes qui évitent de tomber sur le carreau sont souvent des personnes avec expérience (2 ans ou +) car elles ont déjà vécu ou vu des managers sur le carreau.

100% des cartes de carreau doivent être appliquées par 100% des personnels quelle que soit la fonction de la plus haute à la dernière personne embauchée.



Ne rien laisser passer en matière de sécurité.

Cette carte est indispensable et indiscutable. Le (la) collaborateur (trice) se doit de préserver sa sécurité, se doit d'alerter, d'anticiper et de se protéger aussi bien avec des matériels de sécurité que dans la prévention des T.M.S, troubles musculo squelettiques (échauffements).

Le (la) Manager se doit de ne rien laisser passer en matière de sécurité et de faire preuve là encore de courage managérial pour sanctionner si besoin et agir.

Le (la) Directeur (trice) bénéficie d'une délégation de pouvoir en terme de sécurité qui lui donne des pouvoirs pour agir.

Les instances élues accompagnent leur site en terme de sécurité.



Vous appliquez cette carte



Merci. Ne lâchez rien , continuez.

Vous n'appliquez pas cette carte



Ne prenez pas de risques inutiles.

Mettez en place une organisation sans faille.

Pensez **R.I.A**

Répétez les geste sécurité.

Informez en permanence sur la sécurité.

Alertez en permanence sur les risques de sécurité.



Anticiper avant une réunion.

Combien de temps perdu à découvrir des dossiers en réunion au dernier moment ?

A essayer de comprendre un power point en réunion au lieu de poser des questions ?

A présenter à des participant(e)s qui sont plongés dans leurs téléphones ou autres mails pendant la présentation ?

Essayez cette méthode :

Vous avez une présentation, une intervention, des projets à présenter.

Avant la réunion, envoyez votre dossier ou votre sujet.

L'idéal 1 jour avant, pas à la dernière minute bien sûr et donnez quelques éclairages en précisant que vous accentuez votre présentation sur les éléments clés et les questions de compréhension sur le dossier.

Vous allez être surpris(e) par l'écoute des participant(e)s, par le regard de celles et ceux qui n'ont pas lu votre dossier avant. Ils (elles) seront plus attentifs (ives)

Démarrez votre intervention par : « Bonjour, qu'avez-vous retenu du dossier que je vous ai envoyé ? »

Vous appliquez cette carte



Vous êtes en amont de vos interventions. Soulagement-Sérénité-Productivité.

Vous n'appliquez pas cette carte




Vous ne le faites pas, ce n'est pas si grave. Ne faites plus comme d'habitude. Essayez.



Apporter de la reconnaissance.

Savez vous dans l'instant reconnaître la plus grande qualité de chacun(e) de vos collaborateurs (trices)?
Ce qui fait qu'il (elle) est reconnu(e) par tous :
compétence, maîtrise d'un sujet précis, comportement, collectif, empathie, convivialité
Comment le, la valoriser et le, la faire connaître de l'ensemble de l'équipe ?

Nos équipes sont à la recherche de reconnaissance.
Voilà une technique qui fonctionne et qui ne prête pas à confusion.

Quelle est votre propre qualité en tant que Manager ? 
Demandez, on vous le dira.

Utilisez cette qualité en devenant encore plus référent(e) et reconnu(e) au sein de votre entreprise.

Se former, s'informer, se challenger sur sa ou ses propres forces, c'est simplement se développer.

C'est votre carte de visite, elle est connue et reconnue.

Vous appliquez cette carte



Une vraie belle reconnaissance de ce que vous êtes.

Vous n'appliquez pas cette carte



Travaillez pour être reconnu(e) .
Choisissez un sujet dans lequel vous vous sentez à l'aise et que vous aimez et poussez le vers l'expertise.



Savoir recevoir et donner des feed back même négatifs 👍 👎

Recevoir et donner des feed back même négatifs, c'est pratiquer un geste managérial des plus importants.

Cela s'apprend, il est mieux d'être formé(e) et de s'entraîner à en donner au risque de décevoir.

Un peu de formation individuelle et collective pour bien les réaliser et c'est toute l'équipe qui évolue vers plus de communication franche et acceptée.

Les recevoir en positif : quel plaisir et quelle satisfaction.

Les recevoir en axes de progrès ou analyse d'instant «T», et savoir les accepter et c'est l'amélioration continue qui s'enclenche.

Vous appliquez cette carte



Excellent, vous êtes formé(e)s, donnez et recevez. Vendez l'intérêt du feed back.

Vous n'appliquez pas cette carte



Ne vous engagez pas dans la méthode sans savoir l'utiliser. Cela pourrait vous gêner en Management.

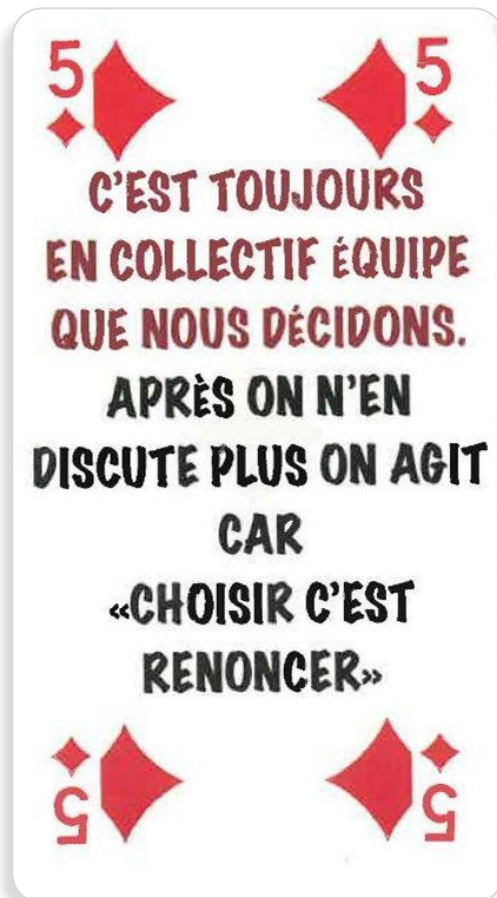
Si vous ne savez l'appliquer, alors pensez juste au

“Merci pour ...”.

“J’apprécie ...”

“Top, bravo pour ...”

...



Toujours valider en COLLECTIF.

Et... dès la réunion terminée, le chacun pour soi démarre :
« Oh, cette décision, c'est pour les autres, pas pour moi »
ou encore « Il faut que j'aie vu le(la) Chef (effe), que l'on en rediscute.... »

Validez vos décisions collectives en passant quelques instants à écouter les indécis(e)s et hésitant(e)s voire les faux-valideurs, puis répondez aux objections de validation.

« Choisir, c'est renoncer ». Nous validons ensemble ce à quoi nous renonçons si besoin.

Ne perdez pas de temps à re-discuter et fixez une date assez éloignée pour regarder les avancées de vos décisions et rectifier ou poursuivre ou accélérer.

Cela laissera du temps à la décision de se mettre en place et de voir les premiers résultats et/ou améliorations à réaliser.



Vous appliquez cette carte



Excellent, les décisions prises sont sûres et peuvent être mise en action rapide.

Vous n'appliquez pas cette carte



Stop - Vous perdez votre temps, vous perdez en crédibilité sans forcément le savoir.

Commencez cette technique avec des décisions simples, puis continuez avec toutes les décisions prises collectivement.



Comprendre l'ego de chacun



Un très très grand patron d'entreprises disait (et dit encore) lors de séminaires dans sa Fondation : « Je ne suis pas un patron d'entreprise, je suis un gestionnaire d'égos ».

Il ajoute souvent : « Ma plus grande difficulté n'est pas de gérer mes Entreprises, mais l'égo de chacun de mes Patrons (nes) de ces Entreprises et de leurs Managers ».

Prenez le temps d'étudier, d'échanger et de comprendre l'ÉGO de chacun(e) de vos Managers et de vous-même. En analysant, nous pouvons manager plus facilement le fameux :

« OUI mais MOI » et le transformer en : « Oui et TOI, je te connais et je comprends que tu vas réagir de cette façon, néanmoins je te demande de rejoindre et d'appliquer cette décision que nous avons validé collectivement. Et de rejoindre notre collectif.

Vous appliquez cette carte



Vous savez gérer sans mettre votre égo en avant. La première qualité d'un grand manager. L'égo est bon pour la santé mentale quand on sait le maîtriser.

Vous n'appliquez pas cette carte



A un moment, le retour de bâton arrivera, et vous serez le (la) premier (ère) surpris(e). Quand ?



**J'AI PAS LE TEMPS -
JE SUIS DÉBORDÉ -
J'AI OUBLIÉ -
COMMENT FAIRE
POUR TROUVER LE
TEMPS ?**



S'organiser et arrêter les "j'ai pas le temps"

Ah les fameux : « j'ai pas le temps » - « demain » - « j'te rappelle » - « je suis débordé(e) » - « j'ai oublié ».
Combien y a-t-il de Managers qui répondent avec ces phrases ?

Un(e) Manager qui les utilise, il faut lui répondre :
« Tu n'as pas eu le temps ou tu n'as pas eu envie ».
« Fais attention à l'effet mille feuille, il risque de te nuire ».
« Souhaites-tu que je t'accompagne et te forme pour trouver ce temps ».

S'organiser, cela s'apprend quel que soit le profil du (de la) Manager ou collaborateur (trice).
Savoir gérer les 3 priorités du jour, traiter ses mails, classer les urgences etc...
Cela permet de dégager du temps. Et c'est moins de stress.

Vous appliquez cette carte



Vous êtes une personne organisée.
Bizarrement, vos collègues jalourent votre temps disponible.

Vous n'appliquez pas cette carte



Vous devriez vous remettre en cause tout simplement pour vous et trouver les solutions pour gagner et retrouver votre temps.
Des méthodes existent, cherchez les.



**LA BONNE
AMBIANCE SUR
MON SITE EST UN
INCONTOURNABLE
AUQUEL JE
PARTICIPE -
J'Y VEILLE**



Assurer une bonne ambiance 😊

Quels sont celles et ceux qui mettent une belle ambiance, rien que par leur présence, leur envie de bien faire et leur joie de vivre et de travailler ? Vérifiez, c'est souvent les mêmes.

Ils (elles) donnent envie à leurs équipes et leurs collègues de se lever le matin et de venir travailler.

Nous devons demander à chacun(e) de participer à l'ambiance collective, même un peu.

Le fait de participer améliore l'entente, les échanges. C'est au (à la) Manager de trouver la ou les raisons de non participation d'un collaborateur (trice).

Il peut y avoir des raisons professionnelles, personnelles, ponctuelles ou durables.

Par un échange constructif, il est possible d'inverser la donne.

Vous appliquez cette carte



Bravo pour votre participation et votre engagement dans l'ambiance. C'est sympa de bosser avec vous. Amusez vous.

Vous n'appliquez pas cette carte



Il doit y avoir une raison qui vous empêche de participer à la bonne ambiance. Vous la connaissez sûrement. C'est peut être le moment de vous remettre en cause et d'en parler. Non ?



Gérer des rituels

La solution pour que les Managers obtiennent des équipes soudées, qui s'entraident, qui ne remettent pas en cause les gestes métier à accomplir, c'est de les ritualiser.

Les Managers doivent écrire et s'appliquer des rituels de qualité pour eux, leurs équipes, leurs collègues. Un rituel permet de re-valider ses acquis, il évite d'oublier ou de laisser s'infiltrer des remises en cause du management et libère du temps de management.

Communiquez vos rituels.
Demandez aux équipes sur quels rituels ils (elles) sont très attaché(e)s .

Vous appliquez cette carte



Top, Vous vivez un management rassurant sur les acquis. Vous avez moins à répéter et exiger. Poussez encore le mode automatique.

Vous n'appliquez pas cette carte



Vos acquis risquent d'être remis en cause. Soyez prudent(e). Sans rituels, point de cap, de sens et d'information. Commencez par les rituels techniques et organisationnels.



Poser les fondamentaux métier

Ecrire les fondamentaux métier, c'est les poser et surtout faire en sorte qu'ils (elles) soient connu(e)s et non discutés.

Les appliquer, les faire appliquer, c'est les ancrer. Les ritualiser, c'est les stabiliser.

Prenons le temps de créer un socle solide, cela s'appelle aussi : « Avoir les pieds sur terre ». Si nous ne les animons pas, nous risquons de tomber.

Une bonne application des fondamentaux vous fait gagner du temps pour travailler les sujets d'avenir et de développement.

Plus ils ont été validés en co-construction avec le collectif, plus ils sont solides et non discutables.

Vous appliquez cette carte



Que du bonheur de travailler sur des fondamentaux métier établis. Gain de temps, gain de gestes métier, gain d'explication et surtout confort de management.

Vous n'appliquez pas cette carte



Tout sera remis en cause en permanence. Vous devez en perdre du temps à tout faire et refaire et ré-expliciter alors que le socle de base est en place. Faites.



Armer les équipes à l'omnicanalité

Aujourd'hui, nos équipes savent vendre, ont été formées à accueillir le (la) client(e), à vendre les produits en physique et même pour les mieux armés sur leur site en ligne.

La différence, c'est que les sites @commerce et les pure-players proposent des milliers voire des millions de références possibles à commander. Ils sont rapides, fiables et innovants.

Nos équipes ont compris ce changement de paradigme, mais sont souvent démunies devant 2 phénomènes:

- 1/ Le (la) client(e) fait 100% confiance à Internet et pense tout savoir via les infos en ligne.
- 2/ Le (la) vendeur (euse) ne peut passer 100% de son temps sur les produits du site afin de mieux les connaître.

Et pourtant, laisser des plages horaires pour que le (la) vendeur (euse) regarde les gammes, les tutos, les détails techniques est un plus dans le professionnalisme de chacun(e).

Encore mieux s'il (elle) réalise un test d'achat en ligne en réel.

Le (la) client(e) fait l'effort de se déplacer pour se rassurer, voire de commander, de se faire livrer.

Le (la) vendeur (euse) doit savoir aller sur Internet en compagnie du (de la) client(e) en co-construction de sa vente.



Vous appliquez cette carte



Vos équipes sont sur le bon chemin du phygital.

Continuez. Vous êtes dans votre temps et vous êtes considéré comme "in".

Vous n'appliquez pas cette carte



Il va vous falloir du temps pour les sortir (voire vous sortir) du passé. Bon Courage. Ne soyez pas surpris(e) que l'on vous considère comme hors-jeu.

Mettez vous en place le challenge de l'omniscanal, il y a de votre devenir.



Montrer des signes de bienveillance

Cette carte de la bienveillance peut être positive comme négative. Quand vous avez une attitude bienveillante, tout est bien, tout est fort pour vous et les autres.

Par contre, il est facile de parler de bienveillance, chacun(e) a sa définition, il est beaucoup plus difficile d'en montrer des signes, de le prouver.

Le « ++ »: Être en totale bienveillance. Prendre du recul, comprendre, accepter la différence, laisser un peu de temps.

Cette carte de bienveillance est forte, elle peut déstabiliser l'équipe(les collègues) adverses.

En management c'est pareil, les Managers bienveillant(e)s sont connu(e)s, reconnu(e)s, voire jaloué(e)s.

Cela s'apprend, les allié(e)s savent décrypter toute situation que vous vivez et être bienveillants envers vous.

Par contre s'il n'y a pas de bienveillance, la partie risque de mal s'engager.

Les signes de bienveillance doivent être vrais, vérifiables et surtout reconnus de nos pairs : nos clients (tes) internes et externes.

Ceux sont eux qui disent: Il (elle) est bienveillant(e). Pas vous!

Vous appliquez cette carte



Top, Vous avez l'attitude qu'il faut vraiment en Management:
Etre Bienveillant(e) simplement

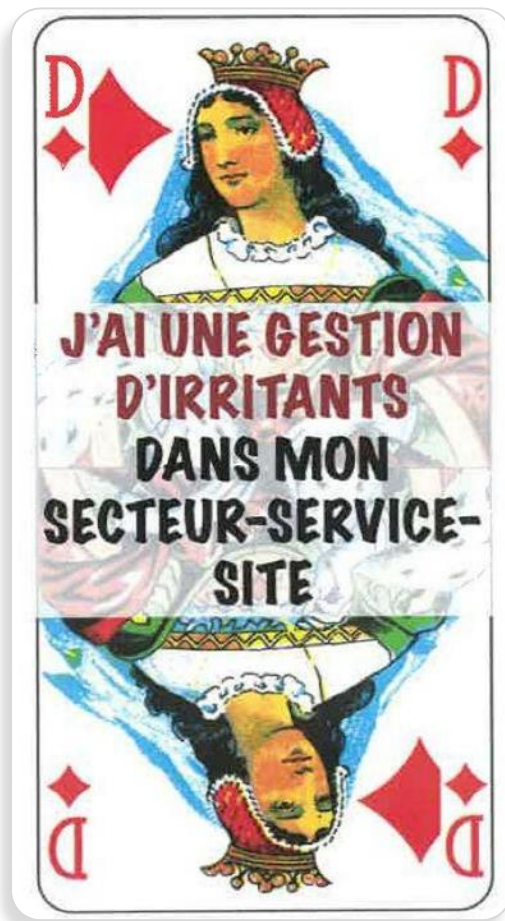
Vous n'appliquez pas cette carte



Vous n'appliquez pas cette carte ?

Domage, utilisez le modèle de bienveillance que vous trouverez sur mon site.

Il vous donnera le sens réel de l'application de la bienveillance.



Savoir entendre les irritants

100% des personnes qui managent une équipe doivent avoir une gestion d'irritants. C'est un incontournable. Que ce soit par brief, remontée d'information, les élu(e)s, les collègues, en mode direct ou en gestion des p'tits cailloux, il faut entendre et écouter les irritants. Beaucoup de R.P.S (risques psycho-sociaux) viennent de la gestion d'irritants non traités ou non écoutés pendant un temps certain.

Dès qu'un irritant est signalé, cela s'appelle un signal faible.

Il doit être pris en compte et traité.

Pas forcément dans l'instant (pas de décisions dans l'urgence). Il suffit d'expliquer qu'il a été entendu et qu'il va être suivi d'effet.

Par contre il faut le traiter. La gestion des signaux faibles doit être structurée. Cela doit devenir une véritable stratégie.



Vous appliquez cette carte



Top, Votre management des signaux faibles est apprécié.

Vos équipes doivent aimer être écouté(e)s et entendu(e)s dans leurs contraintes et demandes.

Vous n'appliquez pas cette carte



Attention aux irritants qui deviennent de vrais cailloux bloqueurs de futur.

Cela peut même aller à votre remise en cause personnelle. voire votre mise en retrait.

Ne subissez pas cela, mettez en place l'écoute des signaux faibles. Urgemment.



Définir clairement le cadre



Le cadre de travail demande une veille de tous les instants. Ce cadre doit être clair, connu, communiqué et respecté.

Nous devons rappeler encore et encore chaque jour nos règles fondamentales.

Il se place au dessus des règles fondamentales car il dessine les limites.

Dans le monde actuel qui bouge si vite, nous devons tenir le gouvernail, suivre les vents, même les contraires, mais ne rien lâcher sur nos fondamentaux et notre cadre.

Sans règles fondamentales, et en globalité de limites, sans cadre, il y a risque d'anarchie.

Elles sont précisées à l'embauche et doivent être connues de tous (tes).

Vous appliquez cette carte



Vous pouvez être fier(e) de vous.

L'exemplarité est une force.

Vous savez expliquer le cadre et les effets si l'on sort du cadre.

Vous n'appliquez pas cette carte



Remettez vous en cause au plus vite et reposez le cadre pour tous en prenant le temps de l'expliquer et de l'exiger.

Il y va de la stabilité de votre Management et de l'Entreprise.

05

Les cartes de trèfle



LES CARTES DE TREFLE

Ces cartes représentent des gestes métiers que les Managers ou Collaborateurs (trices) réalisent au quotidien naturellement ou non.

- + En positif, elle permettent collectif – ambiance et sérénité au sein de groupe.
- En négatif, elles sont souvent le terreau de conflits entre collègues, de remontées aux élu(e)s par le biais de questions, de mise en défaut de leur Manager ou d’eux même par du factuel.





Jouer le “jeu”, pas le “je”.

Voici “LA” maxime essentielle du management.
Elle peut vous sortir de beaucoup de situations délicates si vous savez l'utiliser.
Surtout quand il faut « recadrer » une personne, lui rappeler que ce que demande l'Entreprise c'est tout simplement faire le job comme cela a été écrit, appliqué et réfléchi.

A tous les instants de la vie, du travail, du management, nous faisons consciemment ou inconsciemment des actions collectives le « JEU » ou des actions pour moi, le « JE ».
La variable est souvent dans la gestion de son « égo » ou non envie de faire.

Une seule solution : s'en rendre compte, et se remettre dans le NOUS. La personne qui joue le « JE » doit lâcher un peu de son égo, de sa fierté ou un peu de ses avantages perso afin d'accompagner le groupe.
Cela demande de l'effort (appelé aussi humilité).
Quand le « Nous » prime sur le « Je » et que le groupe gagne, les victoires sont plus belles encore.

Comprendre la maxime, c'est déjà progresser sur soi.
L'appliquer c'est jouer l'exemplarité.

Vous appliquez cette carte



Vous êtes dans le collectif.
Continuez !
Ne changez rien, vous êtes en pôle position.

Vous n'appliquez pas cette carte



Il faut vite vous remettre en cause.
Jouez le CO svp, vous y gagnerez en reconnaissance.



Pratiquer le « copier avec fierté ».

Trop souvent les équipes et leurs Managers veulent réinventer le fameux P2I (pas inventé ici). Ils (elles) préfèrent ré-inventer que de copier ce qui se fait de bien.

Si vous pratiquez cette technique du visiter, regarder et copier avec fierté et/ou que vous avez la possibilité de le faire vivre à vos collaborateurs (trices), alors la différence sera nette en terme de différenciation avec vos concurrent(e)s et d'acceptation du changement, de la nouveauté et de la fierté pour l'équipe.

Attention : si visite, il doit y avoir automatiquement des échanges sur les points retenus (+-), des photos à conserver et à présenter aux collègues en enfin des réalisations collectives. Puis félicitations et suivi des résultats. Et on re-commence.

Vous appliquez cette carte



Top, Vous savez inscrire des plages de visites et de copier avec fierté. Merci pour vos collaborateurs (trices) et vous-même pour ces ouvertures.

Vous n'appliquez pas cette carte



Vous devez surement trop utiliser l'argument alimenté par le « J'ai pas le temps ». Prenez un peu de hauteur, svp. Sortez, observez, ouvrez vous.



Devenir (ou rester) chercheur de trésors.

Les trésors sont des victoires, même les plus petites. Chaque jour, il se passe plein de petites et de belles victoires au sein de votre équipe et de la réalisation de vos objectifs.

Ne les oubliez pas: Le manque de reconnaissance est un des premiers R.P.S dans les entreprises aujourd'hui.

Chaque jour, il y a une victoire à fêter. Cherchez-la, la victoire est en nous, autour de nous, elle permet de donner de la reconnaissance aux équipes et collaborateurs. Elle doit être affichée. Toute victoire fêtée fait du bien et engendre automatiquement plus d'envies individuelles et collective.

Faites-vous plaisir, faites plaisir.
Félicitez, dites simplement « Merci ».

Vous appliquez cette carte



Vous pensez à féliciter et à fêter les victoires. Vos équipes apprécient et s'engagent. Quel bonheur..

Vous n'appliquez pas cette carte



Quel dommage de se priver de moments de joies et de félicitations. Réagissez, il se passe plein de belles choses autour de vous. Pensez reconnaissance, pensez remerciements, pensez simplement regarder les victoires et à les sublimer.





**SI JE NE SAIS PAS,
JE VAIS VOIR CELUI
QUI SAIT :
EXPERT - LEADER
RÉFÉRENT - PRO...**



Aller à la rencontre de celui (ou celle) qui sait.

Voici une belle technique managériale.
Réservée aux grand(e)s managers.



Je vais voir ou je demande à mon collaborateur (trice) d'aller à la rencontre de celui (celle) qui sait.

Gain de temps, gain d'explication, gain de résistance au changement, gain pour tous et toutes.

Les pros, les anciens, les passionnés aiment donner et faire vivre leur expérience et passion.

On les appelle souvent des référents, experts, tuteurs, pros consultants, mentor...

Les reconnaître avec un "+" est un signe fort.

Et si la personne formée utilise le copier avec fierté (2 trèfle), alors les résultats ne manqueront pas.

Très souvent, l'accompagnement en positif de l'expérience d'un tiers reconnu est source de grandissement de la connaissance et de l'engagement. Enfin, cela rassure.

Vous appliquez cette carte



C'est super d'avoir cette humilité de continuer à progresser et de faire progresser.

Travailler sur les compétences acquises des collègues enrichi le collectif..

Vous n'appliquez pas cette carte



Imaginez seulement le temps et l'argent gagné à se former auprès de celles et ceux qui donnent leur métier. Essayez, vous ne prenez aucun risque et c'est souvent là que naissent les passions.



**NOTRE ÉCOUTE DE
NOS ÉQUIPES
DÉGAGE DES**

**AXES
DE PROGRÈS CONNUS
ET SUIVIS
EN MESURE**



Aller plus loin qu'écouter.



Beaucoup de Managers écoutent leurs équipes, se mettent en position d'écoute pour comprendre, trouver des solutions et se mettre au service de.

Ecouter, demande concentration, définition des axes de progrès ou de continuité et mise en place de plans d'actions pour des réalisations concrètes.

De plus, le suivi de ces actions et leur mesure est gage d'une bonne valorisation du (de la) Manager par ses équipes.

Vous appliquez cette carte



L'écoute de mes équipes est un impératif managérial qui fait gagner temps et permet une communication plus fluide.

Vous n'appliquez pas cette carte



Ne pas écouter ou faire semblant de le faire mène à des actions qui mènera automatiquement à une mauvaise communication et à une mauvaise ambiance dans les équipes dans le temps.



Réserver un temps de rencontre. ⌚

Que c'est plaisant pour un collaborateur (trice) de savoir que chaque semaine, son (sa) Chef(fe), son (sa) Manager, son (sa) Leader réserve un peu de temps pour un espace rencontre.

En pourcentage, et par expérience, peu de Chefs le font ou alors abandonnent cette démarche trop souvent.

15 minutes suffisent.

Les équipes sachant quand et pouvant demander un feed back, un échange ou simplement de l'écoute apprécient la démarche..

Le signe d'une vraie relation de confiance.

Vous appliquez cette carte

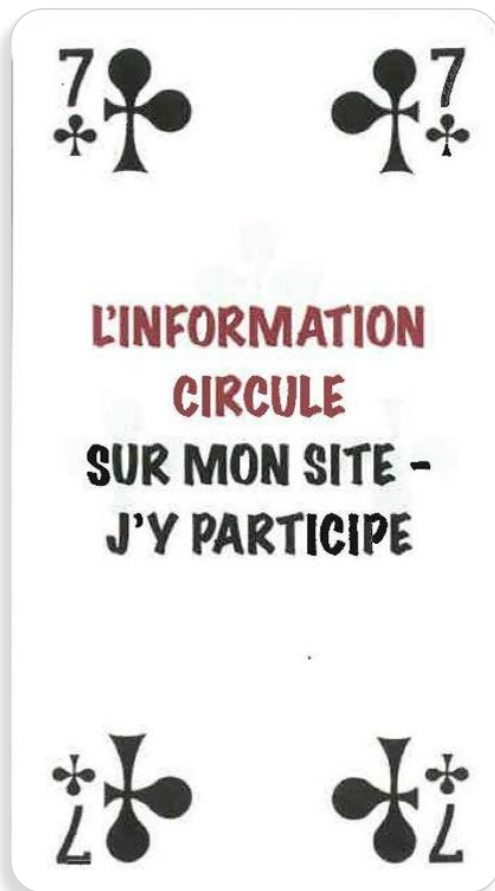


“Sympa et engagé mon Chef, ma C
Continuez, ritualisez cette technique
vous permet d’être très informé(e)
amont et de désamorcer tout futur

Vous n'appliquez pas cette carte



Là encore, vous devriez
essayer, cela relève de votre
propre envie et engagement.



Faire circuler l'information.

Les informations, les désinformations, les bruits de couloirs, les infos du siège, de mon (ma) Manager, de mes équipes, de mes client(e)s... Que d'infos.

Pour qu'une information circule bien, il y a quelques règles à appliquer :

- 1) Il ne faut pas réagir sur l'instant à telle ou telle info. Il faut vérifier (le fameux: "Il est urgent d'attendre").
- 2) L'information doit être organisée, on ne parle pas de tout surtout tout le temps.
- 3) Les équipes doivent avoir au moins une fois par semaine les infos du national et ou du local et ou au moins de son site.
- 4) Les différents moyens de communication pour traiter telle ou telle info doivent être connus et pas trop souvent modifiés. (cf le Roi de Pique).

Vous appliquez cette carte



C'est très simplifiant et valorisant d'avoir des équipes Informés, et participants et au fait de l'information..

Vous n'appliquez pas cette carte



Il existe un risque que l'information dérape et que vous n'en soyez pas informé(e) .
"Mon (ma) Chef (effe) ne m'a pas dit que..."
est dans le top 5 des R.P.S. Quid ?



**JE CONNAIS MES
HORAIRES À 5
SEMAINES
ET MES DATES
DE CONGÉS +
CELLES DE MES
COLLÈGUES**



Connaitre les horaires et congés.

Le basique des basiques.

Le non respect de la loi sur les horaires et les congés entraine 50% des questions des délégué(e)s du personnel en moyenne et 80% des conflits entre le (la) Manager et ses équipes.

Un(e)manager se doit de respecter ses équipes en travaillant avec sérieux les planifications horaires.

Les meilleur(e) s'organisent autour de plages horaires réalisées en concertation collaborative d'équipe.

L'écoute des attentes de chaque collaborateur (trice) est un plus à condition que l'équité soit respectée.

Vous appliquez cette carte



Des équipes rassurées qui ont envie de venir travailler
Une envie de se lever le matin qui fait du bien chaque jour.

Vous n'appliquez pas cette carte



De la gestion de conflit à venir.
Pour rappel, connaître ses horaires et ses futures dates de congés permettent aux équipes de s'organiser personnellement et familialement..
CQFD ?



La réunion de secteur, un moment co..

Dans la vie d'une équipe, la réunion de secteur est un incontournable.

Non, ce n'est pas une perte de temps de réunir ses collaborateurs (trices) durant 1-2 voire 3 heures.

Posez vous cette question : Combien de temps passent les Managers en réunion ? Pour quoi faire ?

Une bonne réunion de secteur demande, comme une réunion de comité de direction, un ordre du jour et un timing.

Une plage de temps doit être laissée pour les questions diverses que l'on peut anticiper en amont de la réunion ou demandées au début de réunion pour réponse en fin de réunion.

Là encore, les équipes qui ont des réunions de secteur et encore mieux un compte rendu seront plus solides.

La réunion de secteur doit porter sur l'humain, le commerce, les clients, les objectifs du secteur..

Pour aller plus loin : faire le compte-rendu de réunion pendant celle du comité de direction pour redescende d'info dans la journée en mini-réunion d'infos ou lors de la réunion de secteur est gage de qualité et de confiance des équipes envers les Managers.

Vous appliquez cette carte



Vous prenez soin de vos équipes autour de réunions de secteurs programmées.. Continuez, c'est rassurant.

Vous n'appliquez pas cette carte



Seriez vous un (une) Manager qui néglige le commerce et les échanges d'une équipe avec son boss ? Si oui, vous perdez des moments d'échanges, de félicitation, d'entraide de passage d'informations très importantes . Dommage.



**MES TÂCHES SONT
INSCRITES
DANS MA
PLANIFICATION
HORAIRE DE
TRAVAIL**



S'organiser.



Les Managers les plus structuré(e)s et organisé(e)s ont souvent le temps de prendre un peu de hauteur de vue sur les tâches à planifier en semaine, en quinzaine voire plus.

Celles et ceux qui, en plus d'une bonne planification savent écrire les tâches à accomplir par personne sont les plus à même de permettre à chacun(e) d'anticiper les missions.

Avec des planifications de qualité, la sérénité s'installe au sein d'un groupe.

Le calme et le sérieux permettent de la qualité et de l'excellence dans l'exécution des tâches. Pas d'effet de surprise, pas d'actions dans la précipitation.

Vous appliquez cette carte



Vous, Manager vous commencez à toucher l'excellence de l'organisation. Top.

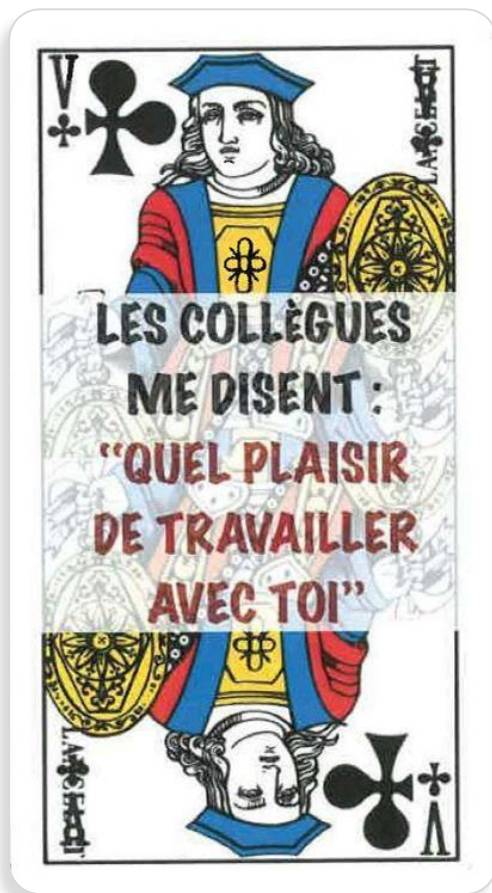
Vous n'appliquez pas cette carte



Pensez à déjà donner des bonnes planifications d'horaires à vos équipes. Elles le méritent.

L'organisation viendra après votre prise de conscience.





Donner du plaisir de travailler ensemble

Vous êtes dans les meilleurs (eures)!

Un des grands patrons que j'ai eu la chance de connaître utilisait toujours la même technique.

Avant de rencontrer les membres d'encadrement d'un site, il se présentait à l'accueil et demandait à la personne d'accueil qu'il rencontrait de lui citer les 4 à 5 personnes du site avec laquelle il (elle) avait un vrai grand plaisir de travailler et le pourquoi de ce plaisir. (Ses collègues préférés(es)).

Il prenait soin de lui demander des personnes de tous les services et non pas que de son service. Puis il demandait à les rencontrer.

Après les avoir écouté(e)s et félicité(e)s, il comprenait instantanément l'ambiance et la qualité du site (ou pas) et savait comment faire un retour au Management.

Il savait que par nature, les plus sympas sont toujours celles et ceux qui sont au service de.

Idem pour les Managers permanents(es) de site. S'ils (elles) étaient disponibles en renfort, en protection des équipes et en attention, ces Managers étaient plébiscité(e)s par les équipes. Ce grand patron prenait le temps de les féliciter en particulier.

Il est assez facile de mesurer si une personne a envie de travailler avec toi, il suffit de regarder son attitude envers toi. Cela marche aussi avec le collectif.

Vous appliquez cette carte



J'ai envie de travailler avec toi.

Vous n'appliquez pas cette carte



Bouge-toi, on a besoin de toi.
Et pourquoi on a pas envie ?



Laisser les souris danser en contrôlant.

La maxime du chat est très connue. Elle ne prend pas une ride même avec ce monde actuel qui est tant bouleversé.

Pourquoi à votre avis?

Une des réponses la plus connue, c'est tout simplement que lorsque le (la) Manager n'est pas présent(e), les équipes en profitent pour s'autogérer à leur façon.

Les équipes respirent et prennent leur temps. Le temps d'échanger, de souffler, voire de profiter.

Dès le retour du (de la) Manager, la pression remonte, surtout quand ce (cette) dernière se rend compte que les souris ont dansé. (sic)

Un cercle infernal qui fait que souvent le (la) Manager souhaite être toujours présent(e) et se sent indispensable. Quelle erreur!

Si vos équipes ne vous craignent pas. Si elles ont le sentiment qu'elles peuvent travailler en confiance, en respect et en bienveillance, elles ne s'inquiètent pas de savoir si vous êtes présent(e) ou non. Elles font le job, simplement et le font bien.

Vous appliquez cette carte : Top, Votre management à la confiance paye. Vous êtes rassuré(e) et rassurant(e).

Vous n'appliquez pas cette carte ? Vous risquez de penser que vous êtes indispensable, avec ce besoin de présence en permanence. Pensez à vous.

Prenez du recul.

Vous appliquez cette carte



Votre management à la confiance paye.
Vous êtes rassuré(e) et rassurant(e).

Vous n'appliquez pas cette carte



Vous vous sentez indispensable, et vous voulez être présent (e) en permanence. Pensez à vous.

Commencez par confier votre secteur / service à un(e) de vos collègues allié(e) pendant votre absence et dites le à vos équipes.

(Même pour une journée).

Puis confiez votre secteur / service à vos collaborateurs (trices) - chacun son tour. Vous verrez. Plus de petites souris.



Raconter l'histoire, pas des histoires

Lors d'un échange entre 2 personnes, que ce soit pour évoquer une évolution positive dans le métier ou un souci à régler, voire même une sanction à donner, certain(ne)s Managers racontent des histoires, enjolivent, tournent en rond, passent par des biais cognitifs qui finissent souvent par faire dévier la pensée logique et rationnelle par rapport à la réalité.

Soyez factuel(le)s : raconter l'histoire qui se passe, ce qui est positif, ce qui est négatif puis l'histoire qui risque de se dérouler.
Utilisez si besoin le plan A, le B, le C mais soyez clair, vrai et clairvoyant.

Nous retrouvons ici la carte du Courage Managérial (8 Atout), et la carte de la vraie vie des vrais gens (15 Atout) qui font ou feront que vous êtes un(e) Manager crédible et factuel(le).

Vous appliquez cette carte



Vous savez utiliser cette maxime. Vous êtes factuel(le). On sait avec vous ce qu'il en est en réalité.

Vous n'appliquez pas cette carte



Pensez à devenir plus posé, plus factuel, ce ne sera que plus facile pour vous. Cela vous évitera parfois des retours de bâton.



Touche , Regarde mon Produit.



Une des règles du commerce essentielle est simplement qu'un produit qui n'est pas exposé ne se vend pas.

Lorsque vous faites une offre, un rayon, ou autre, exposez les produits, sortez-les "du pot" comme on dit.

Et ça marche avec la peinture, les livres (emballés), les étals de frais, les pièces détachées etc.

Lors d'une vente, ce que touche en premier le (la) client (e) est à 80% ce qu'il (elle) achètera. Si en plus, il (elle) peut se l'imaginer chez lui ou au moins se faire une idée, la vente est faite.

Vous appliquez cette carte



Vos client(e)s, vos ventes et vos résultats sont au rendez-vous.
Vous faites la différence.

Vous n'appliquez pas cette carte



Attention de faire vite l'effort de sortir vos produits du pot.
Vos client(e)s, et vos concurrent(e)s ne seront pas patient(e)s très longtemps.
Pensez aussi à renouveler vos expositions car sinon votre clientèle se lassera.

06

Les cartes d'atouts



LES CARTES D'ATOUT

Ces cartes sont réservées aux Managers.

A l'analyse du management.

Ces cartes en positif sont puissantes pour le management d'équipes.

Le (la) Manager ne doit pas être bon partout sur tout. C'est impossible.

Le (la) Manager doit regarder ses points de force et de progrès simplement sans effet de challenge ou de course au nombre de cartes.

Ces cartes peuvent aussi servir à regarder en hauteur de vue une personne que vous souhaitez faire évoluer.

Quelles sont ses qualités, ses axes de progrès pour devenir Manager ?

C'est un excellent support d'échange.





Il est urgent d'attendre.

« LA » Carte Maîtresse du Jeu de Tarot.

Un évènement, une crise, un stress et hop, le (la) Manager fonce, ne réfléchit pas et manage à sa façon.

Il (elle) corrige, active et s'active, s'agite, galope et réalise souvent ses... plus belles fautes managériales.

Hors Sécurité, il est urgent d'attendre dans toutes les situations.

D'abord se poser, calmer le jeu.

Ecouter tous les protagonistes, écrire les faits, signer, analyser, demander des avis auprès des alliés puis, valider une stratégie décisionnelle.

Après réflexion, agir avec un plan partagé collectivement dans lequel chacun connaît sa tâche à accomplir, son action à entreprendre ... en confiance.

Il est très important que les autres Managers qui ne sont pas dans le plan d'action restent en dehors.

Ne pas se mêler des situations où l'on a pas à agir.

Et si en plus, des points d'étapes sont programmés, balisés, votre plan et vos décisions vous feront gagner à chaque fois et vous imposeront comme : « LE (LA) Manager qui a LE courage managérial ». (cf 8 Atout)

Vous appliquez cette carte



Vous savez manager, vous avez de la hauteur de vue. Vous aurez moins de soucis que les autres.

Vous n'appliquez pas cette carte



Vous risquez de faire des erreurs managériales qui vous feront soucis, risques managériaux voire non-reconnaissance de vos équipes. Qui veut aller loin ménage sa monture (action).

Des gens qui aiment les gens. ♥ □



Faites le test: rappelez-vous la dernière fois que dans un restaurant, une boutique, lors d'un achat ou d'une visite, vous vous êtes dit : « La personne qui m'a servi est vraiment sympa. Je reviendrai.»

Posez-vous maintenant la question pourquoi il (elle) a été sympa ? Cette personne a un bon job ? Un (une) bon(ne) patron(ne) ? De bons horaires ? Ou tout simplement est-ce une personne qui aime les gens, qui aime accueillir, qui aime bien faire son travail ?

Le(la) meilleur(e) connaisseur(euse) des collaborateurs(trices) sympas est le(la) client(e) . Lui (elle) sait le reconnaître. Vérifiez par vous-même que **100% des collaborateurs que vous avez recrutés qui sont des gens qui aiment les gens tirent votre entreprise vers le haut.**

Celles et ceux qui vous ont vendu à l'embauche qu'ils(elles) l'étaient et qui ne le sont pas (ou plus) vous font regretter et douter de vos qualités de recruteur(trice).

Demandez-leur d'aimer leurs clients et de le prouver.

C'est pour cela que vous les avez embauchés.

Rappelez-leur les règles du B.A.BA de la vente et de la relation. .

Et vous verrez...

Vous appliquez cette carte



Vous assurez pour le plaisir de travailler ensemble.

Bravo continuez.

Félicitez vos collaborateurs (trices) sympas.

Vous n'appliquez pas cette carte



Attention, vous allez avoir à gérer des égos, des revendicatifs et des futurs problèmes de management.


Faut-il prendre le risque de se laisser dépasser par ces profils qui n'aiment pas les gens ?

Changer surtout lorsque quand tout va bien.



Lorsque tout va bien dans une équipes, un staff ou un groupe, il arrive très souvent que le (la) ou les Managers se disent:

Comme tout va bien, on ne change rien.
Surtout pas, c'est quand tout va bien qu'il faut faire les réglages de management, d'animation, de dossiers ou de rituels qui ont pu être un peu oubliés.

Les équipes, quand tout va bien acceptent encore mieux de se remettre cause. 

Quand tout va mal, et que vient se greffer stress, urgence et autres baisse de résultats, rien ne sert de tout bloquer, de devenir brutal et de prendre de décisions que les équipes ne comprennent pas.

Elles ne sont pas toujours la cause de tous les maux (covid - météo – conflits – monde - appros).

Quand tout va mal, il faut se remettre à l'ouvrage sur les basiques, ce que les équipes savent bien faire et les encourager à bien faire tous les gestes métiers.

Rester sur le socle métier et le renforcer puis amorcer de nouveau le changement dès que tout repart.

La transformation ne fonctionne que si les basiques sont réglés en automatique. (Rituels).Vous verrez, ça change tout.

Vous appliquez cette carte

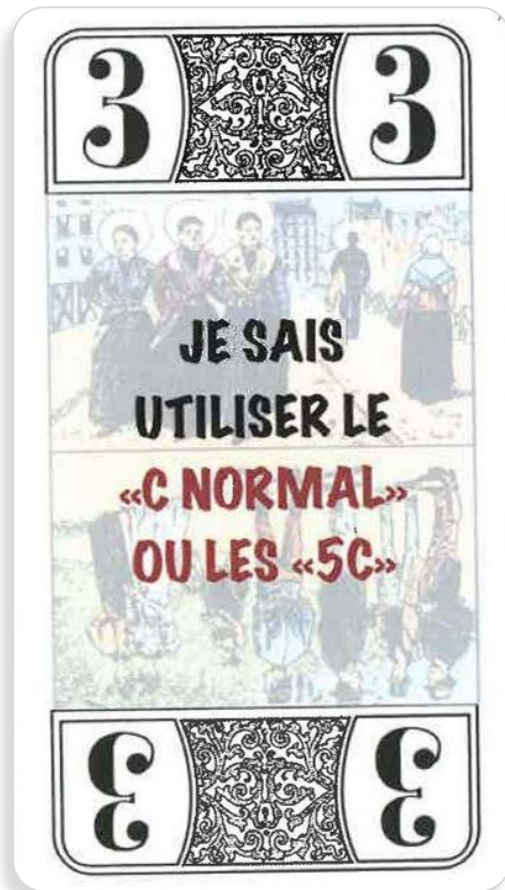


Vous savez gérer surtout en situation de crise. Bravo.
Forcez l'exigence quand tout va bien. Rassurez quand ça va mal.

Vous n'appliquez pas cette carte



Faites attention, « la peur du pire est la pire des peurs ».
C'est à cet instant que se prennent les mauvaises décisions d'urgence.
Les équipes en stress ou en peur peuvent très vite vous emmener vers la descente.



Utiliser le “c’est normal” ou les “5C”.



Apprenez à utiliser ces 2 phrases:

« C’est normal » ou « C’est C.N mais C’est Comme Ca.

Ces phrases vous permettront de vous sortir de bien des situations où vous n’avez aucune possibilité de changer quoi que ce soit et dans lesquelles, certain(e)s viennent quand même vous chercher des puces dans la tête.

EX: Bonjour Chef(fe), je n’aime pas la couleur de ma tenue.

Il serait possible d’en changer ? Réponse C.C.C.C.C , je te propose de t’inscrire au prochain groupe de travail sur ce sujet.

Ex: Bonjour Chef(fe), nous devons rendre nos prévisions de congés à cette date, c’est nul, on pourrait la changer ? réponse : C’est normal cette date, c’est la loi, c’est comme Noël, c’est toujours le 25 décembre 😊. Allez valide tes dates à la bonne date !

N’entrez pas en discussion sur des sujets qui sont décidés par des personnes autres que vous (la loi, le cadre, les process) et sur lesquels vous ne pouvez pas agir.

Invitez la personne qui vous questionne à s’investir dans le changement qu’elle veut apporter autour des groupes de progrès.

Vous appliquez cette carte



Vous ne vous laissez pas enfermer dans les méandres des réflexions inutiles. Vous savez utiliser ces techniques de sauvegarde.

Vous n’appliquez pas cette carte



« Bon chance », comme disent ceux qui vous regarderont vous débattre avec des remises en cause illusoires.



Se former et s'auto-former.



Celui ou celle qui ne se forme pas et qui a la possibilité de le faire, ne sait pas ce qu'il (elle) perd.

Quel dommage de ne pas utiliser les formations proposées par l'Entreprise ou même son droit à la formation.

Allez à la rencontre des experts (tes), de celles et ceux qui de part leur expérience sont reconnu(e)s comme tels.

Très souvent, ils (elles) se feront un plaisir de vous montrer, de vous accompagner et deviendront sûrement des allié(e)s.

Profitez de la formation, prenez le temps et vivez à plein cette formation.

Vous en tirerez toujours quelque chose de bien pour vous et pour le développement de vos compétences.

Vous appliquez cette carte



Vous vous occupez de vous et de votre devenir. C'est bien.

Vous n'appliquez pas cette carte



Occupez-vous de vous. C'est pour vous aussi que la formation existe.



Éteindre l'étincelle avant l'explosion

L'échelle des irritants est comme un départ de feu. Il peut être éteint en une minute.

Après, il faut une heure une journée et même parfois des mois.

L'irritant doit être détecté et entendu dès l'étincelle. Il doit être traité sur l'instant (avec analyse complète de situation) au risque de devenir un pétard puis de faire autant de dégâts qu'une grenade puis faire boom.

Certains collaborateurs (trices) gardent souvent très longtemps dans leur tête l'étincelle de l'irritant. Faites-les parler chaque jour, faites-les prendre en charge ces étincelles afin que l'équipe ensemble les éteignent. Puis félicitez l'équipe.

Vous appliquez cette carte



Votre veille des signaux faibles est excellente.

Vous savez gérer en amont des situations à risque.

Vous n'appliquez pas cette carte



Attention, il y a urgence à ne pas laisser les situations se dégrader.

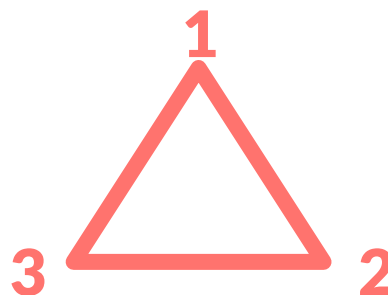
Vous risqueriez de perdre le contrôle.



Utiliser le triangle de la confiance

Le triangle de la CONFIANCE est un acte Managérial :

Je partage, je fais parler,
j'échange avec mes équipes
ou mon collaborateur (trice)



J'ai créé l'envie.
On y va, nous
savons quel
est le chemin à
suivre ensemble.
En confiance avec
les balises d'écart.

Je demande du
collectif, de la
solidarité à mes
équipes, mes
collaborateurs (trices)
afin de valider que
l'on avance ensemble

Vous appliquez cette carte



Vos actes managériaux sont de qualité.

Vous n'appliquez pas cette carte



Testez ce triangle, il vous aidera à emmener et à donner envie à vos équipes. Le triangle permet d'appliquer une règle de management efficace.



Éviter l'effet mille-feuille.



L'effet mille-feuilles, bien connu des Managers et surtout de celles et ceux qui les managent (N+1). L'effet mille-feuilles est un des plus grands risques managériaux de tous les temps.

Avoir trop de dossiers, trop de sujets, ne pas être organisé, procrastiner et que sais-je...

Le (la) Manager qui subit l'effet mille-feuilles doit être accompagné (e), suivi (e) et animé (e) à réduire ce mille-feuilles vers le volume d'un éclair au chocolat :-))

La bonne pratique est toujours de travailler les 3 gros cailloux qui devront absolument être traités par jour.

Surtout ceux qui engagent les équipes et de planifier les autres en priorités descendantes.

Vous appliquez cette carte



Vous êtes un(e) Manager Organisé(e).
Aidez les non-organisé(e)s à se gérer.

Vous n'appliquez pas cette carte



Faites-vous accompagner à structurer votre organisation et dossiers.
Vous gagnerez du temps, de la fatigue et des risques managériaux.



Faire preuve de Courage Managérial.

Le courage managérial est une qualité très puissante en management.



En avoir, c'est assurer factuellement en responsabilité avec respect et cela permet d'asseoir sa notoriété.

Ne pas en avoir c'est souvent à cause de la peur des conséquences.

La peur du pire, c'est la pire des peurs qui fait que l'on agit pas et que l'on reste figé(e) ou paniqué(e)

En avoir que dans certaines circonstances montre que vous êtes à l'aise en management sur certains sujets et pas sur d'autres.

Formez-vous, appuyez-vous sur les referent(e)s, les allié(e)s. Puis une fois votre courage repris à 2 mains. Réalisez.

Vous appliquez cette carte



Votre courage managérial force le respect des collectifs.

Vous n'appliquez pas cette carte



Soyez prudent(e).

Quand on découvre le manque de courage managérial, c'est souvent trop tard.



Identifier la cause racine. ✎



Lorsque les Managers se retrouvent en situation managériale d'écoute sur tel ou tel sujet et surtout en individuel, il arrive très souvent qu'ils (elles) ne comprennent pas, ou ne trouvent pas le sens ou même la logique à telle ou telle situation à dénouer.

Cherchez ailleurs, il y a toujours une raison fondamentale qui fait que telle ou telle personne agisse comme cela. Ce peut être dans son enfance, son adolescence, sa vie actuelle, son style de comportement, son idéal, ses convictions.

Bref, cherchez en dehors de votre logique, cherchez dans sa logique.

Mettez-vous à sa place. Imaginez que vous êtes la personne.

Parfois, faites-vous aider dans l'analyse par des pairs qui seront en regard neutre et qui vous aideront à comprendre cette raison fondamentale.

Vous appliquez cette carte

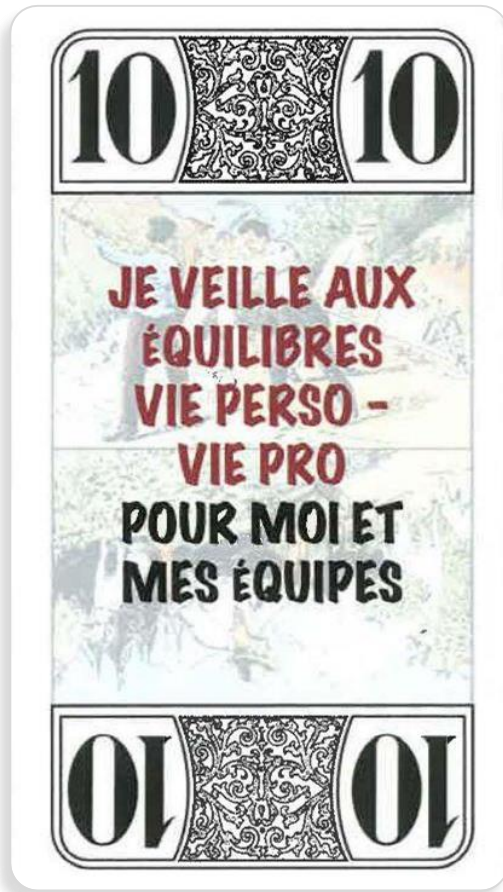


Vous êtes en compréhension des raisons ce qui fait que vous prenez les bonnes décisions ensuite.

Vous n'appliquez pas cette carte



Prenez du recul sur l'analyse des situations des personnes, essayez de trouver le pourquoi du comment les personnes agissent comme cela. Quand on touche à l'humain, on doit limiter au maximum le risque d'erreur de jugement au risque de prendre de mauvaises décisions.



Veiller aux équilibres perso-pro. ⚖️

L'équilibre vie perso – vie pro a toujours existé. Il est juste différent selon les générations et l'évolution des métiers.

Je veille pour moi, donc je veille à mes collaborateurs(trices).
Si je ne veille pas pour moi, je dois veiller à mes collaborateurs(trices).
Il s'agit bien d'un équilibre individuel et collectif qui doit être connu.

Il est assez facile d'entendre les déséquilibres vie perso (si nous sommes des Managers bienveillants).
Mais il est aussi assez facile de veiller aux équilibres pros.
Pas de chouchous, pas de protégés.

L'équité doit être une règle établie.

Là encore, voici un des premiers RPS à travailler.

Vous appliquez cette carte



Vous êtes un(e) super Manager.

Vous n'appliquez pas cette carte



Vous prenez quelque risque pouvant aller jusqu'à des conflits. Prenez en garde.



Animer des ateliers collaboratifs.

En management, si vous souhaitez ouvrir les équipes à de nouvelles réflexions ou projets, vous allez sûrement animer des ateliers.

Il existe bien sur l'atelier d'écoute par post-its, par paper ou autre bâtons d'idées.

Animer en ateliers collaboratifs demande formation en amont, de l'organisation et une définition de quel atelier je dois utiliser en fonction du projet à traiter.

Formez-vous, c'est vraiment un plus pour votre management.

Vous appliquez cette carte



Vous savez animer, utilisez cette méthode au plus près de vos équipes sur le terrain.

Vous n'appliquez pas cette carte



Formez-vous.



Participer et agir.

Il est beaucoup plus difficile de participer et d'agir au collectif que de ne rien faire.

C'est toujours mieux de donner son avis, de participer à la décision et d'être un(e) acteur(trice) engage(e).

Par contre, si je ne participe pas, j'applique.

La décision a été prise par d'autres, j'ai simplement à l'appliquer et ne pas ni la critiquer ni la remettre en cause.

Vous appliquez cette carte



Acteur(trice) dans son équipe est force d'engagement.

Vous n'appliquez pas cette carte



Être suiveur (suiveuse) est tout à fait possible. Appliquez.

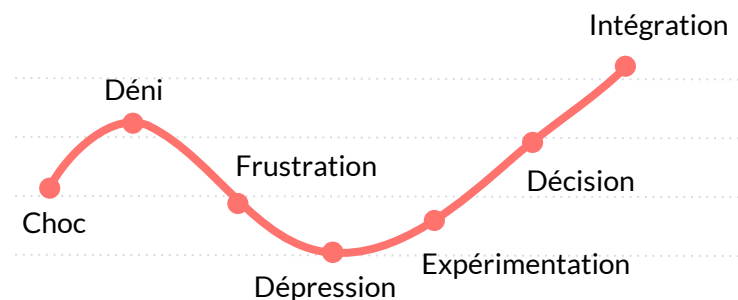


Participer et agir.

La courbe du changement est un outil formidable pour comprendre et à quelle vitesse, tout changement par personne passe par des phases plus ou moins longues de refus, d'acceptation puis de validation.

Le (la) Manager d'équipe doit être capable de savoir en permanence où se situe chacun des membres de son équipe lors des changements.

Il (elle) doit accepter que chaque membre ira à sa vitesse en fonction de son acceptation (ou pas) et son niveau d'envie. Il est essentiel que chaque Manager soit formé à l'utilisation de cette courbe.



Vous appliquez cette carte



Bravo, vous comprenez le rythme de changement de chaque personne en temps réel.

Vous n'appliquez pas cette carte



Laissez un peu de temps au temps. Tout le monde n'avance pas au même rythme.



Devenir une machine à répéter.

Les Managers sont couramment appelés des « machines à répéter ».

Dans leur management, ils (elles) doivent former, répéter, reformer, recommencer afin que l'ensemble des équipes ou des collaborateurs (trices) fassent.

Il existe une règle simple, prenons un exemple : vous avez à valider et faire appliquer le process « x » à 60 personnes. Il suffit de compter chaque jour combien de personnes appliquent bien ce nouveau process après être formé(e)s. Arrivé à la moitié, soit 30 personnes, le(la) Manager se doit de demander un par un aux 30 qui restent d'appliquer de suite car plus de 50% le font déjà bien.

Cela permet d'être sûr que le process sera appliqué et fait gagner du temps. Beaucoup de temps au (à la) Manager.

Vous appliquez cette carte



Vous êtes un(e) Manager qui fait appliquer les gestes métiers « Ensemble ».

Vous n'appliquez pas cette carte



Vous risquez de perdre des équipes en route qui ne basculeront pas dans le changement ou les process.



Intégrer les “vrais gens”.

Quand vous prenez de la hauteur de vue sur votre management ou votre métier.

Quand vous validez ou appliquez la vision stratégique d'entreprise ou simplement la vision d'un groupe, ou d'un geste métier si simple soit-il.

Apprenez à ramener toutes vos actions ou toutes vos analyses à ce que vont vivre en réel vos équipes sur ces changements

Pensez à celui ou celle qui devra les appliquer.

Faites des tests, faites réfléchir sur ce que vont vivre les « vrais gens » à qui l'on demande de toujours changer, toujours s'adapter, voire à ce que l'on exige sans les former ni les écouter.

Les actions demandent que les personnes qui vont les appliquer soient parties prenantes, soient intégrées à leur vie et comprises.

Vous appliquez cette carte



Vous prenez le temps de comprendre et restez les pieds sur terre. Merci.

Vous n'appliquez pas cette carte



Il sera possible qu'un jour les personnes ne fassent pas ou ne fassent plus.



Ne vous mettez pas en colère, vous le regretterez !

Pour vous qui avez envie de vous mettre en colère contre vous, les autres, la société, le monde. Stop, réfléchissez.

A la montée de la colère, posons-nous à chaque fois la même question : quelles seront les conséquences des conséquences des conséquences de cette action colère ?

J'explique : ma colère aura une ou deux conséquences qui elles même auront d'autres conséquences qui elles même en auront d'autres. (Se poser la question 3 fois).

Une fois que vous aurez répondu à ces 3 conséquences en effet domino, votre colère diminuera toute seule. Il sera maintenant temps de mettre une autre stratégie en place.

Et puis si la colère a été plus forte et qu'elle a éclaté, je comprends que sur l'instant cela aura pu vous faire du bien... mais dans le temps, **elle reste mauvaise conseillère.**

En management beaucoup d'entre nous font de gros efforts pour ne pas se mettre en colère. Bravo continuez !

Encore plus fort : apprenons à nos collègues, nos amis notre famille à bien utiliser cette carte. Ils (elles) vous remercieront un jour.

Vous appliquez cette carte



Vous avez la maîtrise de votre colère. Merci pour vos collaborateurs(trices).

Vous n'appliquez pas cette carte



Aie, il va falloir travailler sur vous. Bon courage.



Etre un Manager qui fait.

Il existe une règle fondamentale à ne jamais oublier quand on devient Manager : les équipes que vous allez avoir à manager étaient là bien avant vous.

Elle savent souvent très bien faire leur métier.

Pensez-y et faites vous en des allié(e)s en commençant par FAIRE avec eux.

Apprenez leurs gestes métiers, leurs techniques et leurs astuces.

Puis faites, mettez-vous en exemplarité en faisant seul(e).

Vous verrez, les équipes apprécient les Managers d'exemplarité.

Et enfin, quand vous saurez bien faire, vous pourrez enfin demander de faire. Vous êtes crédible au sein du groupe. Les équipes savent parfaitement ce qu'est la responsabilité d'un(e) Manager.

Ce qu'elles apprécient le plus : un(e) Manager qui fait avec eux.

Vous appliquez cette carte

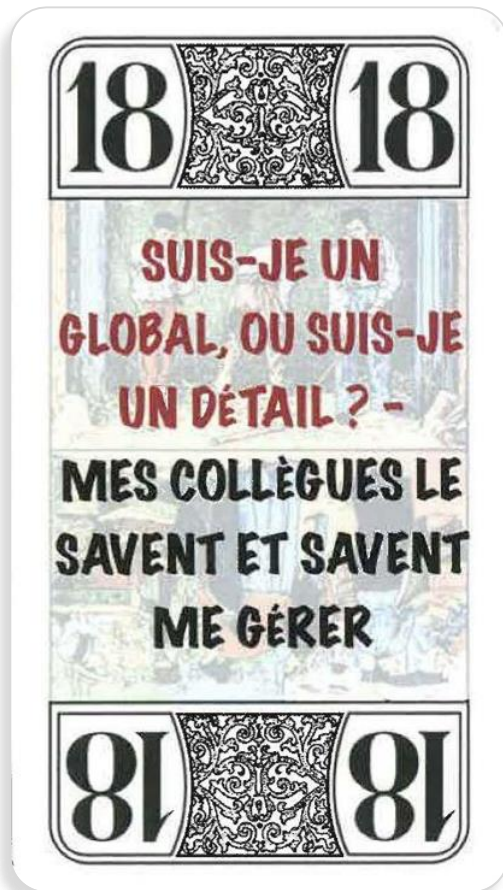


Vous avez la crédibilité de vos équipes. C'est gagné.

Vous n'appliquez pas cette carte



Vous risquez d'avoir un peu de mal à les faire accepter quelque changement que ce soit.



S'adapter en donnant du global et du détail.

Vous êtes en train d'échanger avec un collaborateur(trice) ou un(e) Manager sur un sujet. Posez-vous toujours cette question : Cette personne est-elle global(e) ou détail ?

Si elle a une vision globale, lors de l'échange, elle va voir le sujet dans sa globalité, souvent sans détail.

Par contre, si elle a une vision détail, très vite, elle va aller au détail du sujet, elle a besoin de ces détails pour une bonne compréhension.

Dans un cas comme dans l'autre, ce n'est pas grave, les deux visions sont utiles et peuvent apporter à l'échange.

Et vous, êtes vous un(e) global(e) ou un(e) détail ?

Dans tous les cas, il faut comprendre avec qui on parle et quelle vision a le(la) collaborateur(trice) lors de tout échange.

Y compris quand il s'agit d'un échange de groupe.

Le savoir et exprimer le sujet à la fois en global et à la fois en détail permet que chacun(e) prenne sa part de compréhension afin qu'elle puisse s'investir dans le besoin ou l'action.

Vous appliquez cette carte

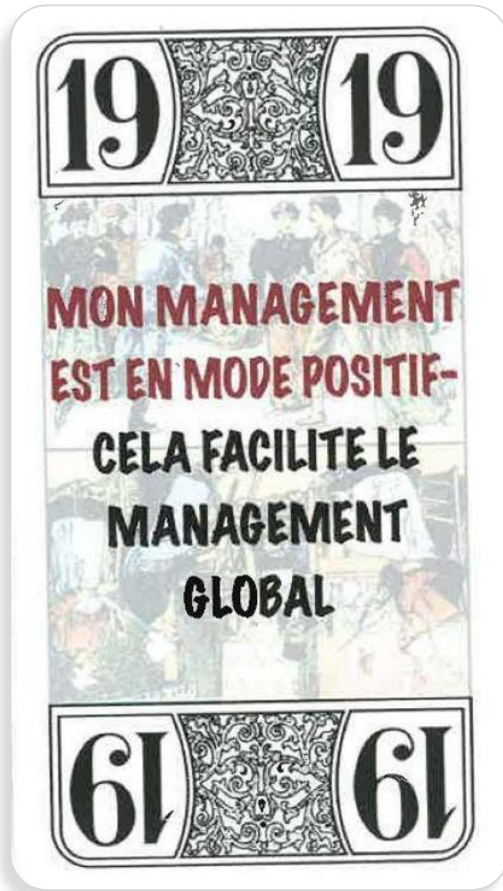


Vous savez bien faire la différence global-détail: formez vos collaborateurs (trices).

Vous n'appliquez pas cette carte



Il faut vous former pour mieux comprendre pourquoi des fois : « on ne se comprend pas ».



Faire preuve de management positif.

Un(e) Manager positif(ive) est très souvent un(e) Manager qui sait toucher par le collectif et non pas l'individualisme. Le management global de l'équipe en mode positif permanent apporte sérénité et envie d'être là, présent(e).

Les équipes et collaborateurs(trices) fonctionnent mieux avec des Managers qui sont positifs ou s'obligent à être positifs. La proximité est de mise.

Les collaborateurs(trices) n'ont pas à subir l'humeur du moment de leur chef.(fe)

Ils (elles) cherchent quelqu'un que l'on a envie de suivre, ils (elles) cherchent un(e) Leader.

Une personne prend en moyenne 36000 décisions par jour. Calculez le nombre de décisions que vous avez pris en positif aujourd'hui. Et vous aurez la réponse à votre management.

Vous appliquez cette carte



Vos équipes doivent vous apprécier et doivent apprécier votre proximité

Vous n'appliquez pas cette carte



Quel(le) Manager êtes vous ?
Réellement.



Accompagner sur le sens.

Lancer des actions, des nouveaux gestes métier, des nouvelles procédures ou de nouveaux process, c'est assez simple quand on est le(la) décideur.

Rappelez-vous cette maxime: « Faites ce que je dis! » (ne faites pas ce que je fais).

Et très souvent, les équipes ne suivent pas ou mettent du temps à se lancer voire se bloquent au changement.

Pourquoi ? Simplement, toute nouvelle action doit être menée et expliquée avec du sens. (80% du temps d'explication sur le sens).

Dès que les équipes ont validé le sens des actions, qu'elle ont compris le pourquoi du comment il est utile de changer tel ou tel process, tout va beaucoup plus vite. Le changement s'opère.

Vous appliquez cette carte

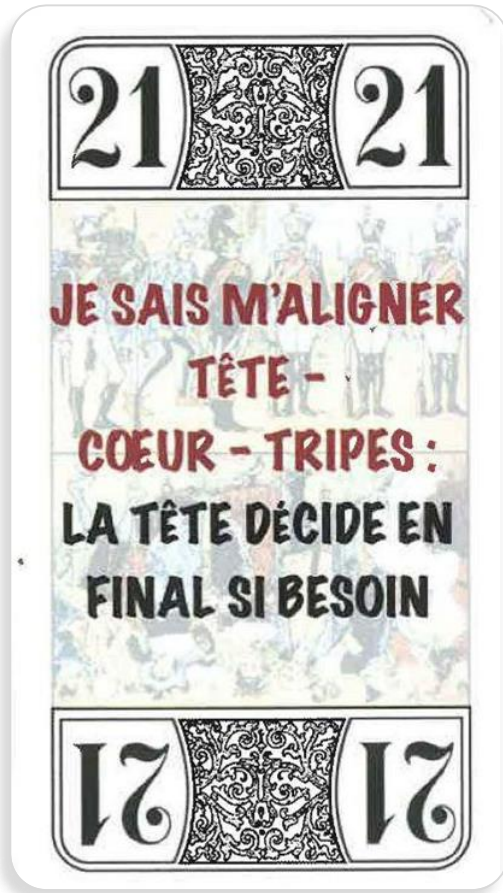


Vous êtes un(e) Manager de sens. Tous vous comprennent.

Vous n'appliquez pas cette carte



Vos équipes risquent de vous perdre en route. Vous risquez de devenir un(e) porte drapeau seul(e) devant. Retournez vous.



Aligner tête-coeur-tripes.

La carte du 21 d'Atout est une des plus importantes du jeu de Tarot et surtout la plus importante du(de la) Manager. Elle bat toutes les cartes du jeu à chaque fois.

Savoir s'aligner Tête Coeur Tripes, c'est savoir prendre les bonnes décisions en connaissance de cause.

J'ai trop vu de patron(ne)s, chef(fe)s, Managers qui, ne sachant pas prendre ce temps d'alignement, ont pris soit des décisions de coeur, ce qui engendre systématiquement de l'incompréhension du reste de l'équipe ou des décisions de tripes, qui déclenchent très souvent colère, agacement voire des mots que l'on regrette après.

La solution, c'est : Réfléchir.

Que pense ma tête ? (la logique, l'expérience, la loi).

Que disent mes tripes ? (mon fond intérieur, mon ressenti, mon stress).

Quels sentiments dit mon coeur ? (ma sensibilité, mes émotions, mon affect).

En alignant les 3, en prenant le temps de le faire, je suis certain(ne) de prendre la bonne décision sans regretter ni revenir en arrière.

Je suis réaligné(e) et surtout j'ai fait un choix que je respecterai.

Si j'ai du mal à m'aligner, je valide ce que pense ma tête en restant factuel(le).

Vous appliquez cette carte



Vous êtes un(e) grand(e) Manager.

Vous n'appliquez pas cette carte



Apprenez à vous aligner. Ne vous faites pas plus de mal que cela mérite.

N'hésitez pas à commander votre
jeu
ou demandez à être formé(e).

La suite c'est ici ↘

micheljenvrinconsultant.fr

- Mentoring
- Accompagnement perso et pro en posture de coach.
- Management Drive et Leadership Motivationnel.
 - Tarot du Management. ♥♠♦♣🃏,
78 cartes + les règles en envoi postal.



LE TAROT DU MANAGEMENT

Merci au créateur de cette image, Eric de la Société Poulpygraphie, à qui j'ai demandé de transcrire en dessin une de mes maximes préférées : «Toujours avoir les pieds sur Terre et la tête dans les étoiles».