



DYSFONCTIONNEMENTS

PASSER DU FAIRE AU FAIRE FAIRE. DIFFICULTÉ DU (DE LA) MANAGER.
 MANQUE D'ANTICIPATION. ÊTRE DANS L'URGENCE
 CHAQUE JOUR..

CONFONDRE "N'EST PAS INVENTÉ ICT" ET "COPIER AVEC FIERTÉ".

? MALGRÉ TOUT LES MANAGERS N'ÉCOUTENT PAS. QUE FAIRE ?
 "QUAND LE CHAT N'EST PAS LA, LES SOURIS DANSENT"
 ! LE CHEF !! QUI SE VEUT CHEF !!

LE BON NIVEAU DE LUCIDITÉ DE LA PERSONNE. ! L'HUMAIN

PHILOSOPHIE:

DE VIE....: C'EST UNE MÉTHODE DE MANAGEMENT
COMBIEN DE FOIS DIS-TU "NON" PAR JOUR ?

C'EST USANT MENTALEMENT DE: RÉPÉTER/RÉPÉTER
 CONSTRUIRE/RE-CONSTRUIRE
 COMMENCER/RE-COMMENCER

MANAGER LES ÉQUIPES SUR LE COMPORTEMENT DE SERVICE EN 1ER LE (LA) CLIENT(E)
 EN 2EME LE (LA) CLIENT(E)

ÊTRE COHÉRENT(E) EN MANAGEMENT MANAGER ENSEMBLE
 NE JAMAIS PASSER EN DIRECT SUR LES ÉQUIPES

RESTER LUCIDE SUR L'ENVIE DE CHACUN
 POUSSER TOUJOURS LE COLLECTIF

ÊTRE POSITIF

VOIR CARTE HEURISTIQUE : "ATTITUDE INTERIEURE POSITIVE".

LE (LA) CLIENT(E) VIENT NOUS VOIR.
 LE (LA) CLIENT(E) NOUS PARLE.
 LE (LA) CLIENT(E) NOUS INVITE.
 LE (LA) CLIENT(E) NOUS REMERCIE.

NOTRE CHANCE:

TRAVAILLER NOS AXES DE PROGRÈS.
 LE CONCURRENTIEL: JE RECOMMENCE CHAQUE JOUR.
 LE DIFFERENTIEL: MES CONCURRENT(E)S NE PEUVENT ME COPIER.

NOS POSSIBILITÉS

NOUS DEVONS PARLER DU (DE LA) CLIENT(E) ET NON DES CLIENT(E)S.

CHAQUE CLIENT(E) EST UNIQUE.

VALEURS

DE L'ÊTRE HUMAIN.
 LES VALEURS. RESPECT.
 EXEMPLARITÉ.

LE "NOUS" PRIME SUR LE "JE".
 COMPRENDRE ET FAIRE COMPRENDRE COMMENT ON FAIT LES CHOSES.
 SI JE MONTE LE NIVEAU DE PERFORMANCE INDIVIDUEL ET COLLECTIF, JE MONTE LE NIVEAU DE L'ENTREPRISE.

REALISER NOTRE METIER

GÉNÉRER DE LA FLUIDITÉ.
 CONTACT VENDEUR(SE)/VENDEUR(SE).
 CONTACT VENDEUR(SE)/CLIENT(E).
 TÉLÉPHONE.
 COURRIER.
 INTERNET / RÉSEAUX.

RAPPEL: LE (LA) CLIENT(E) ACHTE.
 OU JE VEUX.
 COMME JE VEUX.
 QUAND JE VEUX.

LE MÉTIER ECRIT:
 LES PROCESS A ACCEPTER.
 LES PROCÉDURES A RESPECTER.
 LES RÉFÉRENCEMENTS CENTRALE A PLACER.
 LES SAISONNALITÉS: CYCLES ANNUELS.

OUI.....ET.....JE ME METS EN ACTION

1 ACTION = DURÉE MINIMUM 6 MOIS + MESURES.
 ÉCOUTE / POINTS RÉGULIERS SUR L'ACTION.
 C'EST ADMETTRE QUE L'ON A PAS TJRS RAISON.
 CHACUN PEUT PRENDRE L'INITIATIVE ET PEUT SE TROMPER.
 COMMENCER PAR COMPRENDRE A LA PLACE DE CONDAMNER.

LE DROIT A L'ERREUR