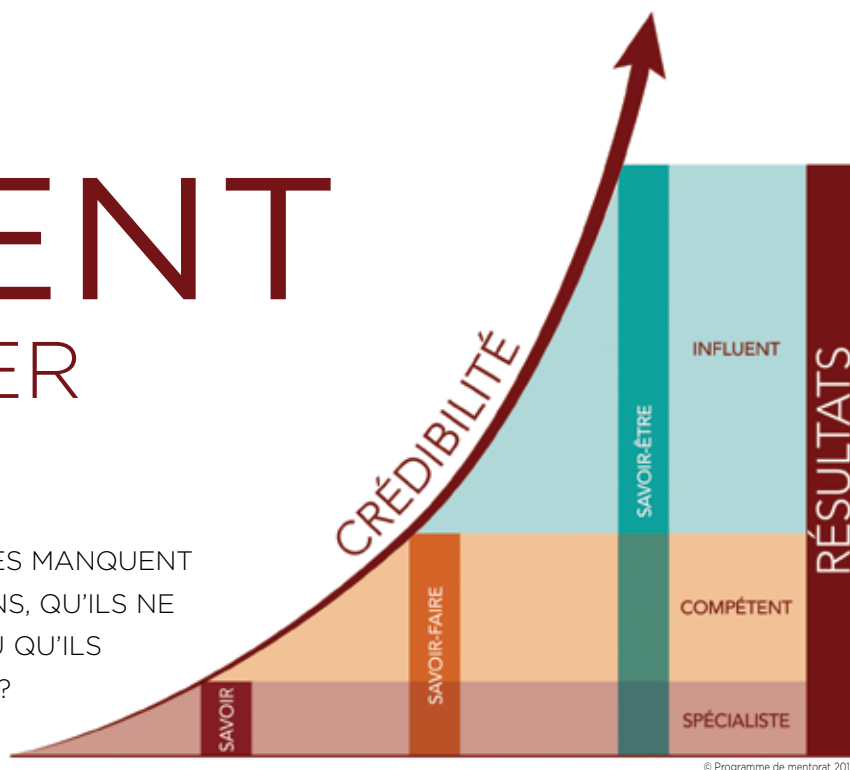


COMMENT RESPONSABILISER VOS EMPLOYÉS

VOUS AVEZ L'IMPRESSIION QUE CERTAINS EMPLOYÉS MANQUENT PARFOIS DE DOIGTÉ DANS LEURS COMMUNICATIONS, QU'ILS NE FONT PAS SUFFISAMMENT PREUVE D'INITIATIVE OU QU'ILS MANQUENT OCCASIONNELLEMENT DE JUGEMENT ?

PAR STÉPHANE SIMARD



Les employés de la nouvelle génération arrivent de plus en plus scolarisés sur le marché du travail, mais ils ne possèdent pas pour autant l'attitude requise pour exceller dans la « vraie vie ». En effet, la formation pédagogique est souvent axée sur le savoir (connaissances) ou le savoir-

faire (habiletés), mais très peu sur le savoir-être. Il vous revient donc, à titre de gestionnaire d'un établissement d'hôtellerie et de restauration, de favoriser chez vos employés le développement d'aptitudes personnelles et relationnelles. Comment faire ? En explorant simplement

quelques-unes des questions ci-dessous avec chaque employé. Par vos questions et votre écoute, vous allez agir, chez l'employé, comme un catalyseur de la recherche de ses propres solutions et de leur mise en application.

8 HABILÉTÉS PERSONNELLES DU SAVOIR-ÊTRE

	DÉFINITION	PISTE À EXPLORER AVEC L'EMPLOYÉ
Initiative	Capacité à entreprendre et à oser.	Si tu faisais abstraction de certaines règles, quels nouveaux moyens ou solutions seraient envisageables afin d'atteindre un objectif commun dans le respect des valeurs de tous ?
Persévérance	Capacité à atteindre ses objectifs en faisant face aux difficultés et obstacles rencontrés.	Si tu ne persévères pas, qu'est-ce que tu trahis et qui est important pour toi ? Comment vas-tu te sentir ? En quoi cela va-t-il te nuire dans la poursuite des buts que tu considères comme importants ?
Confiance	Capacité à maintenir une assurance ferme envers soi devant différentes situations imprévues.	Comment peux-tu clarifier tes valeurs, tes qualités, tes défauts et apprendre à dire ce que tu ressens, ce que tu aimes et ce que tu n'aimes pas aux gens avec qui tu es davantage à l'aise ?
Organisation et gestion des priorités	Capacité à être efficace dans l'organisation de sa propre activité en vue de l'atteinte des objectifs fixés.	Comment peux-tu mieux planifier ta semaine en te réservant des blocs de temps précis pour recharger tes piles, pour servir les clients et pour accomplir tout ce qui doit être fait entre les deux (planification, préparation, urgences, communications, etc.) ?
Analyse	Capacité à déterminer les différents composants d'une situation et les liens qui les unissent en vue de leur traitement.	Quels modèles simples peux-tu élaborer afin de conceptualiser et mieux comprendre les interrelations globales (plans ou tableaux) ?
Prise de décision	Capacité à prendre rapidement des décisions et à hiérarchiser les actions en fonction de leur urgence ou de leur importance dans un contexte en évolution.	Comment peux-tu prendre de bonnes décisions adaptées au contexte, mais qui sont davantage alignées sur tes valeurs et tes objectifs personnels ?
Créativité	Capacité à trouver des idées, solutions et concepts innovateurs et adaptés aux situations.	Où et quand te viennent habituellement des idées créatives ? De quels moyens disposes-tu pour consigner ces idées (calepin de notes, enregistreur...) ?
Perspective et discernement	Capacité à placer une problématique complexe ou une situation difficile dans une perspective plus large.	Comment peux-tu mieux planifier tes actions avant de te lancer ?

8 HABILITÉS RELATIONNELLES DU SAVOIR-ÊTRE

	DÉFINITION	PISTE À EXPLORER AVEC L'EMPLOYÉ
Adaptabilité	L'adaptabilité est la capacité à ajuster ses comportements à des situations variées et en fonction des caractéristiques de l'environnement, des enjeux de la situation et des autres personnes.	Est-ce que tu décides habituellement de t'impliquer dans la mise en place de solutions ou est-ce que tu adoptes plutôt la position de la victime devant un changement ?
Communication	Capacité à être à l'écoute des autres et à être réceptif aux informations fournies par l'environnement, à mettre en forme les informations à transmettre et à établir la relation et la rétroaction nécessaire à la compréhension mutuelle.	Comment peux-tu rendre tes communications plus simples, directes et transparentes ?
Travail d'équipe	Capacité à coopérer dans un groupe et à y apporter une contribution efficace.	Comment peux-tu faciliter la gestion de conflits au sein de l'équipe en te posant ces quelques questions : à qui le problème devrait-il être signalé, à quel moment et de quelle manière devait-on le faire ?
Agilité organisationnelle	Capacité à faire avancer les choses, à négocier et à exercer de l'influence en utilisant les réseaux formels et informels de communication.	Comment peux-tu rapidement transformer les informations collectées en décisions actionnables ?
Sens relationnel	Capacité à entrer en contact avec autrui, à construire un réseau relationnel et à l'utiliser comme aide et soutien à son action. Établir la relation nécessaire à la compréhension mutuelle.	Comment peux-tu davantage rassurer l'autre quant à ton écoute en ayant recours à la reformulation (par exemple : Si j'ai bien compris ce que vous dites... Si je vous suis bien... En d'autres termes, vous croyez que...)?
Synthèse	Capacité à sélectionner et globaliser de façon pertinente l'information disponible pour parvenir à un diagnostic fiable et une solution adaptée.	Veux-tu essayer de me résumer ta semaine en moins de deux minutes ? Essaie ensuite de réduire ce temps de moitié une première fois, puis une deuxième fois.
Ouverture	Capacité à accueillir et à partager des opinions et des sentiments avec authenticité et franchise.	Comment peux-tu donner, demander et recevoir davantage de rétroactions honnêtes, spontanées et constructives ?
Sens politique	Capacité à prévoir les « terrains minés » et à agir en conséquence. Avoir un sens aiguisé du fonctionnement des organisations et des motivations humaines.	Comment peux-tu élargir et entretenir ton réseau de contacts en t'impliquant dans différents projets ?

Un employé responsabilisé exerce une influence positive sur le reste de l'équipe et donc accroît de façon considérable les résultats de votre établissement. Développer les aptitudes personnelles et relationnelles des individus afin d'accroître leur crédibilité à l'interne et, par conséquent, leur capacité d'influence demande du temps et de la confiance. Il s'agit d'un processus évolutif où l'on fait cheminer l'employé d'un individu spécialiste à un individu compétent, puis à un individu influent. Bonnes discussions !

Stéphane Simard est conférencier international et auteur de quatre ouvrages dont le best-seller Génération Y, finaliste du Prix iGénie 2008 et du Prix du livre d'affaires 2008. Visitez le www.StephaneSimard.com pour télécharger gratuitement le cahier spécial Attirer, mobiliser et fidéliser des employés.



30 ANS DE SUCCÈS SOLIDE GRÂCE À LA SATISFACTION DES INVITÉS ET DES FRANCHISÉS

Depuis les sept dernières années, Prime Restaurants fait partie des 50 sociétés les mieux gérées au Canada. Reconnue pour son expertise en matière d'exploitation et de franchisage des marques Casey's Grill Bar, East Side Mario's et Prime Pubs, elle regroupe 150 restaurants partout au Canada.

POUR PLUS D'INFORMATION AU SUJET DU FRANCHISAGE, VEUILLEZ CONTACTER :



La cuisine avant tout

Simon Caspi
scaspi@primerestaurants.com
caseysrestobar.com
514 352-6777, poste 24

Disponibilité d'emplacements de choix : Laval • Sainte-Hyacinthe • Montréal (Centre-ville) • Beauport (Hôtel)

« Casey's » est une marque déposée de Prime Restaurants Inc. Utilisée sous licence par ses licenciés. © 2011 Prime Restaurants Inc.

