

RESUME DU COURS ET PLAN D'ACTION PERSONNEL

LA RECONNAISSANCE : LA CLÉ POUR AMÉLIORER LA PERFORMANCE

1. Il y a deux formes erronées de motivation : **la menace** et **les promesses**.
2. **LA RECONNAISSANCE ENGAGÉE** se définit comme "L'habitude de relever des actes **précis** qui méritent **compliment**."
3. Un **LEADER CONTAGIEUX** se définit comme "Quelqu'un qui est convaincu que sa mission est de créer une **culture** propice pour les **leaders**."
4. Dans **L'ETAPE A** pour établir une Reconnaissance engagée, John Hersey dit que les Leaders contagieux doivent avant tout répondre aux questions suivantes:
 - A. **Qu'est-ce qui** mérite d'être reconnu?
 - B. **Comment** l'a-t-on fait?
 - C. **Pour qui** l'a-t-on fait?
 - D. **Pourquoi** l'a-t-on fait?
 - E. **Quel a été notre bénéfice?**
5. **L'ETAPE B** pour établir la Reconnaissance engagée c'est de la faire **tout de suite**. La Reconnaissance est particulièrement efficace quand elle est formulée peu de temps après l'événement.
6. **L'ETAPE C** de la Reconnaissance engagée : adresser des félicitations **publiques**.
7. John Hersey nous a donné quatre stratégies pour mettre en pratique la Reconnaissance engagée:
 - A. *Commencez les **réunions** du personnel par des félicitations à un employé particulier.*
 - B. *Désignez un employé du **mois**.*
 - C. *Envoyez un **communiqué de presse** aux contacts appropriés, pour faire part de la reconnaissance que vous témoignez à l'un de vos employés.*
 - D. *Appliquez la stratégie des "**Cinq** par semaine" de John Hersey.*
8. La stratégie des **CINQ PAR SEMAINE** consiste pour les managers à envoyer une note **manuscrite** chaque semaine à cinq personnes qui ont accompli quelque chose d'extraordinaire, en répondant aux cinq questions du point n°4 ci-dessus

EXERCICES EFFECTUES :

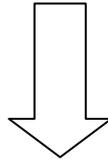
Exercice 1 : « comment corriger nos félicitations « bruits de fonds » », et élaborer une amélioration significative de nos « félicitations rapides » (introduire un détail de contexte / une preuve de connaissance de l'acte qui mérite reconnaissance)

Exercice 2 : « le jeu de rôle : Fred, Jacques Legrand, Paul et Georges Leduc », ou l'analyse des 10 maladroites / félicitations manquées et les correctifs apportés dans le cadre d'un leadership contagieux.

Exercice 3 : « 2 exemples de « 5 par semaine » », ou l'adaptation à votre entreprise des félicitations / remerciements écrits (rythme, nombre, périodicité)

SUGGESTIONS POUR VOTRE PLAN D'ACTION PERSONNEL

- Demander à chacun des collaborateurs de votre équipe de quelle action/réussite il a été le plus satisfait sur les 4 dernières semaines. L'aviez-vous félicité ? Y-a-t-il un décalage entre ce qui VOUS satisfait et ce qui satisfait le plus vos collaborateurs ?
- Demander à chacune des personnes de votre Équipe si récemment ils ont été frustrés que leur travail n'ait pas été reconnu.
- La personne la plus démotivée de votre Équipe : savez-vous pourquoi cette personne est démotivée ? S'agit-il d'un manque de reconnaissance ?
- Avez-vous des « objectifs préférés » dans votre travail ? (chiffre d'affaires, nombre de litiges résolus, nombre de rendez-vous, ce dont votre N+1 sera le plus « satisfait », etc...). Cela influence-t-il votre estimation de ce qui est réussi ou pas par votre Équipe ? En clair, félicitez-vous toujours les mêmes, sur les mêmes critères ? Y-a-t-il des « laissés pour compte » qui font des merveilles, mais dans « leur spécialité » (à laquelle vous êtes moins sensible) ?
- Pratiquer les 3 étapes de la Reconnaissance Engagée avec chacune des personnes de mon Équipe, si justifié.
- OU votre idée de Plan d'Action Personnel :** _____



1. Je vais utiliser cette idée dans mon équipe / département / entreprise :

- A. (commencer) _____
- B. (arrêter) _____
- C. (continuer) _____

2. Je vais commencer le : _____(précisez la date)

3. Les bénéfices attendus de cette action seront pour mon équipe / département / entreprise :

- A. Bénéfice non-financier : _____
- B. Bénéfice en réduction de coûts : _____
- C. Bénéfice en augmentation de Chiffre d'Affaires : _____