

Module 6A

Comment améliorer la Performance au travail

1. Un employé "à rappels" est un employé ... INESTIMABLE, indispensable, et demandé. Les clients réclament davantage de prestations de la part de ces employés. Notre but est d'améliorer la performance au travail pour que tous les managers et les employés se voient demander des "rappels".
2. Un **Planificateur** de DEVELOPPEMENT et d'amélioration (**PDA**) est un outil visant à améliorer la performance de chaque manager et employé.
3. Un PDA est une combinaison de PASSION de discipline et d'ACTIVITE
4. Être passionné au travail, c'est AIMER le travail qu'on fait, et AIMER les clients que l'on sert.
5. **La Discipline**, c'est bien faire son travail, que l'on soit MOTIVE ou non. La discipline aide les employés à donner leur maximum, qu'ils en aient envie sur le moment ou non.
6. **L'activité**, c'est toutes les ACTIONS qui rendent votre performance remarquable, pour votre employeur comme pour vos clients.
7. Pour améliorer la performance au travail, il faut deux choses: la PASSION et la METHODE. La passion est le carburant qui permet d'accomplir quelque chose, et la méthode est ce qui permet à la passion d'être productive. La passion est ce qui distingue une performance remarquable d'une performance ordinaire.
8. Les 4 sources de passion.
 - **Source de passion n°1**: être passionné par CE QU'ON FAIT
 - **Source n°2**: être passionné par COMMENT on le fait.
 - **Source n°3**: être passionné par POURQUOI on fait les choses. Une motivation forte (le "pourquoi?") peut même apporter de l'énergie dans la réalisation d'une tâche difficile ou fastidieuse, elle donne de la puissance.
 - **Source n°4**: peut-être la plus forte, c'est être passionné par pour QUI on agit (par exemple, un client, un collègue, un membre de sa famille).
9. La méthode pour une performance remarquable au travail comporte cinq clés. La **CLÉ N°1** est la PREPARATION Quels que soient les circonstances et les facteurs extérieurs, la préparation est une chose sur laquelle nous pouvons toujours avoir le contrôle.
10. La **CLÉ N°2** de cette méthode est l'ENTRAINEMENT Le premier type d'entraînement est celui qui se fait **sur le terrain**. Cela consiste à accomplir une tâche en cherchant à apprendre et à s'améliorer (et non se contenter de la faire machinalement). Le deuxième type d'entraînement est celui qui se fait **en dehors du terrain**, en dehors de votre lieu de travail. Pour pratiquer cet entraînement au mieux: A. Listez les activités qui vous mèneront à une performance remarquable; B. Déterminez les compétences nécessaires à chaque activité; et C. Développez ces compétences essentielles.
11. La **CLÉ N°3** de cette méthode est la PRESTATION Les performances remarquables peuvent modifier le **comportement**, faire rire les gens, les faire **réfléchir**, et leur font **du bien**.
12. La **CLÉ N°4** de cette méthode est la FINITION (ou l'aptitude à peaufiner son travail jusqu'au bout).
13. La **CLÉ N°5** de cette méthode est de gérer les ECUEILS Les trois catégories d'écueils sont:
 - Ceux qu'on peut éviter (la plupart des écueils qui nous empêchent de faire une bonne prestation sont générés par nous-mêmes).
 - Ceux qu'on ne peut pas éviter, mais auxquels on peut se préparer à l'avance.
 - Ceux qui nous prennent au dépourvu, et sur lesquels on n'a aucun contrôle.

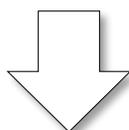
Pour réaliser une performance remarquable au travail, il faut être prêt à accepter et à reconnaître les problèmes ou les difficultés. Cela nous rend plus accessibles et permet aux autres de s'identifier à nous.

EXERCICES EFFECTUES

1. *exercice ouverture* : « l'Auto-Evaluation des 5 Clés », ou notre score sur les sections PREPARATION, ENTRAINEMENT, PRESTATION, FINITION, ECUEILS.
2. *Exercice intermédiaire* : l'interview d'un partenaire permettant d'identifier les sources de Passion pour son travail : Ce qu'on fait, Comment on le fait, Pourquoi on le fait, et Pour qui on le fait, au moyen de 6 questions-clés.
3. *exercice 1* : « anticiper les écueils », ou la préparation actuelle pour 3 exemples d'écueils, et les idées supplémentaires de préparation
4. *exercice 2* : « s'entraîner en dehors du terrain », ou les activités et le temps en dehors du travail que nous consacrons au développement des compétences essentielles à nos tâches primordiales
5. *exercice 3* : Elaborer mon P.D.A., ou Planificateur de Développement et d'Amélioration, au travers des 3 grands chapitres PASSION, DISCIPLINE, et ACTIVITE.

Suggestions pour votre Plan d'Action Personnel

1. Utilisez les 6 questions de l'exercice de la partie Cours et les quatre sources de la passion - Ce qu'on fait, Comment, Pourquoi et Pour qui - pour échanger avec chacun de vos Equipers(ères) dans les prochaines semaines et identifier LEUR source de passion dans leur poste.
2. Répartissez les écueils que vous rencontrez actuellement dans votre activité parmi les trois catégories : ceux que vous pouvez éviter, ceux que vous ne pouvez pas éviter, mais auxquels vous pouvez vous préparer à l'avance, et ceux qui nous prennent au dépourvu. Définissez une action concrète pour la catégorie « ceux que vous ne pouvez pas éviter, mais auxquels vous pouvez vous préparer à l'avance ».
3. Parmi vos activités personnelles, quelles sont celles qui correspondent à une **compétence essentielle** pour votre réussite au travail ? Expliquez pourquoi.
4. PDA : « Planificateur de Développement et d'Amélioration », mais aussi « Passion, Discipline, et Activité ». Elaborez un PDA avec chacun de vos Equipers(ères) en suivant les étapes de l'exercice 3.
5. Faites effectuer « l'auto-évaluation des 5 clés de la performance remarquable au travail » aux personnes de votre Equipe, et discutez avec chacun du « pourquoi » des questions posées.



Aide à la décision pour 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 : _____