

Dossier

# Best Practices du Relationnel

## Les 8 règles du savoir complimenter



Auteur : Didier Reuter - ISBN 9791023710571

Free

BOOKINER 



Auteur : Didier Reuter

[www.bookiner.com](http://www.bookiner.com)

Usage libre de droit (non marchand) avec mention «Bookiner.com»

# Management

## Les 8 règles du savoir complimenter

### Conditions d'usage libre de droits

Tout contenu gratuit ou payant peut être utilisé avec l'obligation d'indiquer la mention «Bookiner.com». L'acquéreur sur le site bénéficie d'un usage libre de droits à titre **PERSONNEL** (individuel, familial et privatif) dans un cadre exclusivement non marchand, non concurrentiel et non grand public. Il est autorisé à installer ce fichier sur tout équipement informatique et télécoms dont il est propriétaire ainsi que pratiquer éventuellement une duplication, un téléchargement, ou un envoi sous forme de fichier, à un maximum de 5 postes/utilisateurs internes. Ce droit ne s'applique pas à l'utilisateur qui reçoit gratuitement un contenu payant, lequel ne peut aucunement le diffuser autour de lui sans risquer de tomber sous le coup de la loi portant sur le copyright et/ou s'exposer aux conditions restrictives du droit d'auteur et de la protection intellectuelle.

## LES 8 RÈGLES DU SAVOIR COMPLIMENTER

Le management du quotidien suppose de savoir motiver les collaborateurs de manière régulière, comme de savoir les féliciter dès que l'occasion se présente. Quelques règles simples et de bon sens permettent d'éviter les maladresses possibles tout en créant un climat positif.

### Les 8 règles du savoir complimenter :

#### 1. BANNIR LE «MAIS»

Un compliment doit être direct et exclusif. Il ne doit pas être suivi d'une restriction, car alors la dernière remarque et le «mais» qui l'accompagne effaceront alors l'effet positif du compliment. Ex. «*Du bon travail Denis, mais comment se fait-il que nous ayons pris 3 jours de retard ?*»

#### 2. NE PAS ATTENDRE DEMAIN

Il n'est pas plus utile de reporter à plus tard le moment de féliciter que de reporter celui de faire un reproche. Un petit mot sur le bureau, une visite éclair, l'utilisation de la messagerie interne permettent de ne pas attendre que les conditions optimales s'y prêtent.

#### 3. UNE SIMPLE PHRASE SUFFIT

L'important étant de donner une appréciation positive sur un résultat ou sur un travail précis, une simple phrase dynamique, chaleureuse et authentique fait beaucoup plus d'effet qu'un long discours pouvant paraître trop élogieux pour être complètement honnête.

#### 4. LA STRATÉGIE DE L'ASCENSEUR

Une rencontre informelle dans l'ascenseur ou du côté de la machine à café, est l'occasion idéale pour délivrer un message. Il n'est pas utile de formaliser le moment des félicitations sous peine de donner trop d'importance à l'affaire.

#### 5. NE PAS ATTENDRE DE REMERCIEMENT

Le but n'étant pas de faire de la démagogie ou de la séduction, il est recommandé de quitter les lieux assez rapidement sans attendre de réponse ni de remerciement, car la situation peut générer un état de gêne ou de surprise pour le bénéficiaire.

#### 6. RESTER ASSEZ DISCRET

Sauf dans le cas où c'est toute une équipe qui est félicitée, les compliments pas plus que les engueulades ne se délivrent en public.

#### 7. COURT-CIRCUITER LA HIÉRARCHIE

Rien n'est plus agréable que de se voir féliciter par le supérieur du supérieur. Il est donc important de complimenter le n-2, le n-3 jusqu'à l'échelon le plus bas. En effet, rien ne s'oppose à ce que le big boss félicite personnellement les échelons les plus bas, sinon le fait d'être coincé et de n'avoir rien compris aux principes du management moderne.

#### 8. LE PETIT MOT ÉCRIT A LA MAIN

Rien de tel pour créer un lien amical et beaucoup plus fort, que de rajouter en bas d'une lettre quelques mots manuscrits. Les bons patrons et les bons responsables le font systématiquement, notamment à l'occasion d'une lettre notifiant une augmentation de salaire ou une promotion.