

Management : Critiques et compliments, soyez efficaces !

Management : Critiques et compliments : soyez efficaces !

En tant que responsable d'agence, il est important de maîtriser l'art de critiquer et de complimenter, car cela joue un rôle clé dans la motivation, la performance et la dynamique de l'équipe. Voici quelques conseils pour être efficace dans l'utilisation des critiques et des compliments envers vos collaborateurs.

1. Faire des critiques constructives

Si vous devez critiquer le travail et/ou le comportement d'un collaborateur, vos remarques doivent être faites de manière constructives afin de le pousser à l'amélioration. Les critiques portant sur des faits concrets doivent ainsi être constructives afin d'éviter de créer des tensions au sein de l'agence et de démotiver le salarié. Il faut éviter d'émettre des critiques sous le coup de l'émotion.

2. Utiliser la méthode du sandwich

Une démarche particulière mais souvent efficace est la méthode du sandwich qui consiste à commencer par un compliment ou des remarques positives avant de poursuivre sur la ou les critiques avant de conclure sur une note positive et encourageante pour le collaborateur. Là aussi pour éviter de le braquer et de le démotiver. Les critiques doivent concerner des points précis et, si besoin, être accompagnées de conseils pour aider le collaborateur à progresser.

3. Ne pas oublier les compliments

Même si le travail au sein de l'agence se déroule parfaitement, avec des résultats positifs à la clé, il est important de féliciter régulièrement ses équipes. Cela montre d'abord que vous appréciez et reconnaissez le travail effectué. Surtout, les compliments servent à renforcer la motivation et l'engagement au sein de l'agence. Ils peuvent être utiles pour atteindre de nouveaux objectifs que vous aurez fixés. Les autres avantages sont nombreux, d'une amélioration de la relation entre vous et vos vendeurs, à celle de l'ambiance de la boutique, en passant par un renforcement de la créativité, une meilleure fidélisation des salariés... Surtout, ayez l'air naturel et sincère afin que vos compliments ne paraissent pas artificiels ou forcés ce qui aurait l'effet inverse sur vos troupes.

4. Ajuster critiques et compliments à chaque personne

La façon dont on délivre critiques et compliments est importante et doit s'adapter aux sensibilités de chacun. Doivent-ils être portés en public devant le reste de l'équipe ou en tête-à-tête ? Un

compliment en public pourra inspirer les autres membres de l'agence. La critique, sauf si elle concerne l'ensemble de l'équipe, est plutôt l'objet d'une entrevue en privé. Vous devez rester attentif aux réactions et écouter la réponse du salarié après l'énoncée de vos critiques et ajuster si besoin votre discours afin de ne pas braquer le collaborateur ce qui aurait un impact négatif sur le travail et l'ambiance au sein de la boutique.

5. Communiquer de façon régulière

Pour accompagner et motiver un collaborateur à atteindre ses objectifs, il est conseillé de complimenter également les étapes et efforts réalisés et pas uniquement le résultat final. De même, les compliments et critiques ne doivent pas être ponctuels voire rares. Ils doivent intervenir de façon régulière pour que votre équipe se sente soutenue et guidée. Le fait d'avoir des échanges avec vos salariés de façon régulière renforcera leur engagement et permettra d'éviter que les problèmes ne prennent de l'ampleur. Dans ces échanges, il est utile que ceux-ci puissent poser des questions, répondre à vos critiques de manière franche et honnête et exprimer leurs opinions.

Au final, compliments et critiques sont tout aussi importants. Pour qu'il aient un impact, il importe que le manager fasse preuve de tact, d'empathie et de clarté. Une régularité dans les compliments permet d'améliorer le bien-être au travail, de valoriser et de motiver vos équipes avec à la clé un impact positif sur la performance de l'agence.