



## LANCEMENT OFFICIEL DE NOTRE BULLETIN D'INFORMATION!

Merci de vous joindre à nous pour le lancement de notre bulletin trimestriel facile à lire. Nous espérons qu'il vous sera utile dans votre gestion des ressources humaines.

### CONSEILS POUR LE RECRUTEMENT

**N'embauchez pas trop rapidement:** Nous savons que lorsque vient le temps de trouver un nouvel employé, il peut être difficile d'attendre, d'avoir vu et évalué toutes les options. Mais c'est une étape très importante. Vous dépensez du temps et de l'argent pour la formation, et cette personne aura un impact sur les opérations du département, tant au niveau du travail que des émotions. Voulez-vous quelqu'un qui va contribuer ou entraver les opérations? Il faut comparer et évaluer les compétences de chaque candidat. Ne regardez pas uniquement les compétences techniques, mais aussi la personnalité (attitude positive, capacité à apprendre rapidement, esprit d'équipe...). Un employé avec une attitude négative peut altérer toute la dynamique du groupe et affecter les autres négativement. Tandis qu'un manque de connaissance technique peut aisément être compensé par sa rapidité d'apprentissage.

**L'expérience sur le CV ne garantit pas la maîtrise d'une tâche.** Tout dépend où le candidat a travaillé et quelles étaient ses tâches. Au cours de l'entrevue, faites une mise en situation où vous mettez le candidat dans le contexte des responsabilités qu'il aura à assumer. Vous devez vous assurer qu'il saura performer quand viendra le temps de les exécuter. Du même coup, le candidat aura une bonne idée de ses futures responsabilités et saura à quoi s'attendre.

### CONSEILS POUR LA RÉTENTION

**Gérez les attentes:** l'information et la communication sont vos meilleurs atouts pour garder vos employés longtemps. Quand on sait à quoi s'attendre, il y a moins de risques d'être déçus. La déception mène à un désir de changement, et ce changement pourrait être un nouvel emploi. Donnez le plus d'informations possible au candidat lorsque vous le rencontrez, c'est-à-dire les défis qui l'attendent et la réalité du poste. Si vous perdez l'intérêt du candidat et qu'il décline la proposition, dites-vous qu'il aurait quitté de toute façon peu de temps après son embauche. Une fois engagé, il est important d'informer le candidat des politiques de la compagnie et sur les exigences du poste de façon très claire, en n'oubliant pas de lui mentionner vos attentes et les méthodes d'évaluation.

**Les coûts du roulement :** Le roulement des employés coûte très cher aux entreprises. C'est pourquoi il est primordial d'engager la *bonne personne*. Si vous voulez mettre un montant budgétaire approximatif sur le coût du roulement, calculez le coût de la personne qui quitte (pertes de compétences et de productivité), additionné à celui du recrutement (marketing et salaire des ressources humaines), de la formation, et de la perte de productivité (le temps que le nouvel employé soit fonctionnel et productif). Ce coût est évalué entre 100% et 250% du salaire annuel de l'employé.

### CONSEILS DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

**Sachez traiter les plaintes et éviter qu'elles ne reviennent.** On se contente souvent de panser la plaie sans trouver de remède au problème. Personne n'aime s'occuper des plaintes, mais si vous prenez le temps de les écouter, vous aurez un client satisfait de plus, et votre entreprise récoltera alors les bénéfices d'un bon service à la clientèle. Le plus important reste le suivi, qui assurera que cette plainte ne revienne. Identifiez la cause du problème au sein de votre entreprise, et prenez les mesures pour le régler, tant au niveau des procédures que du système informatique, améliorez votre processus de facturation ou de formation. Voyez ces problèmes comme une opportunité de revoir les procédures internes. Cela aura un impact positif sur vos opérations et vos employés verront que vous savez prendre les choses en main.

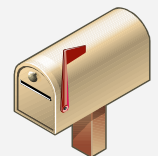


### LA PENSÉE DU JOUR

*La personne qui sait « comment » aura toujours un emploi.*

*La personne qui sait « pourquoi » sera toujours son patron.*

-Diane Ravitch



### DES NOUVELLES D'IMPRESS PLUS

À venir... :

En avez-vous assez du mauvais service? Bientôt, vous aurez accès, sur notre site internet, à une liste de compagnies offrant un service à la clientèle IMPRESSIONNANT. Alors avant de faire l'acquisition d'un bien ou d'un service, ou avant d'aller au restaurant, nous vous invitons à consulter notre liste de compagnies impressionnantes pour une expérience plus que satisfaisante! De plus, notre nouveau site internet amélioré vous permettra

**Soyez à l'écoute et n'interrompez pas.** Prenez le temps de bien identifier les besoins du client en lui posant des questions et concentrez-vous sur ce qu'il essaie de vous dire tout en prenant des notes. Écoutez leurs mots, ton de voix, langage corporel, et surtout, comment ils se sentent. Attention pour ne pas assumer de connaître ce que le client veut avant d'avoir complètement écouté sa version.

## CONSEILS POUR LA GESTION DE LA PERFORMANCE DES EMPLOYÉS

**Motivation:** La reconnaissance est la meilleure façon de motiver votre équipe. Lorsque nos efforts sont considérés utiles et qu'ils sont appréciés, cela nous pousse à vouloir en faire plus. Voici quelques façons de démontrer de la reconnaissance envers vos employés: des mentions spéciales ou des certificats pour les équipes ou les employés, une note personnelle, laissez un employé partir une heure plus tôt, échangez vos tâches avec un employé pour une heure ou une journée (ou vous exécuterez ses tâches et lui les vôtres), emmenez-les dîner, offrez des collations... Cela peut vous sembler futile, mais même un petit geste sera très apprécié.

**Ne maltraitez pas l'équipe:** pour tirer le potentiel maximum de chacun, il faut leur donner une direction commune : l'équipe. Il n'y a pas de « je » dans une équipe. Tous doivent travailler dans le même sens et se serrer les coudes. Les joueurs s'encouragent les uns les autres, s'assurent que personne ne maltraite l'équipe, et chacun travaille pour gagner. Quand on sait que notre performance influence toute l'équipe, nous sommes plus enclins à contribuer.

## CONSEILS POUR LA FORMATION

**Expliquer le pourquoi et le comment des choses :** lorsque vous donnez une formation sur un nouveau produit ou service, ou quand vous donnez de la nouvelle information aux employés, nous oublions parfois le pourquoi et le comment. Nous leur expliquons les tâches qu'ils auront à effectuer, mais nous ne leur montrons pas nécessairement comment. Le fait d'avoir de l'expérience n'est pas tout, et n'explique pas toujours pourquoi notre employeur nous demande de faire telle ou telle tâche. Vous devez leur apprendre comment, selon les méthodes de votre entreprise. Même chose pour un changement de procédure ou de comportement, il faut expliquer aux employés pourquoi. Ainsi, ils comprendront et seront plus prompts à contribuer. Dès qu'une nouvelle tâche est comprise, elle devient une connaissance *acquise*.

**Jeu de rôle:** Parfois, nous sommes trop centrés sur la théorie, et nous oublions la pratique. La meilleure façon d'apprendre est de se mettre en contexte. Faites des jeux de rôle en utilisant des systèmes audio vidéo pour enregistrer une mise en scène avec un client. Vous verrez qu'il sera plus facile pour un nouvel employé d'appliquer ce qu'il a appris dans une situation réelle.

## CONSEILS POUR LES OPÉRATIONS

**Identifiez le pourquoi des appels:** quelles sont les raisons qui poussent les clients à appeler? Plus vous en savez, plus vous serez préparés pour tout type d'appels. Identifiez les appels répétés: retracez les clients qui ont appelé plus d'une fois sur une courte période de temps. En révisant leur dossier, vous découvrirez peut-être la clé qui vous permettrait de diminuer ce type d'appels, et par le fait même vos coûts opérationnels.

**Procédures:** mettez en place des procédures pour tout ce que vous faites, et rendez-les accessibles par votre intranet. Vous rendrez les employés plus autonomes et éviterez bien des questions inutiles et vous pourrez réduire les heures de formation. Vous aurez ainsi une base de données centrale et vos employés seront plus aptes à se débrouiller, donc, plus productifs plus rapidement. Assurez-vous que toutes vos procédures sont à jour, très claires et apprenez à vos employés comment s'en servir. Une personne bien informée n'a pas à tout savoir par cœur, mais doit savoir où trouver l'information.

**Pour recevoir l'IMPRESSANT ou vous retirer de la liste d'envoi, [cliquez ici](#)**

**N'hésitez pas à nous faire part de nos commentaires en nous écrivant à [info@impressplus.ca](mailto:info@impressplus.ca)**

Le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte

bientôt d'acheter divers produits et de vous inscrire à nos services de formation en ligne.



### LA PENSÉE DU JOUR

*La personne qui sait « comment » aura toujours un emploi.*

*La personne qui sait « pourquoi » sera toujours son patron.*

-Diane Ravitch