



Prendre le temps de recruter les bons collaborateurs dont les savoir-faire correspondent à vos besoins : c'est une des clés d'un bon management. Il s'agit ensuite de développer leurs compétences et d'accompagner leur évolution de carrière.

« Je suis le cuisinier et c'est pas la salle qui décide », traduit une carence grave en ce sens.

Manager = conduire l'entreprise à la performance

L'exercice n'est pas simple. Savoir manager une équipe, n'est pas une compétence innée : « *il n'existe pas de chromosome du management* », comme aime à le répéter Yves Bucillat. Le management s'apprend, d'autant que les conséquences sur l'entreprise sont importantes.

Quand ça coince : le rôle de l'entretien



Quand le travail ou l'attitude d'un collaborateur pose problème, la communication verbale n'attend pas. « Le manager

le convoque à un entretien. On ne l'invite pas, on le convoque », précise Yves Bucillat. « Dix minutes d'entretien vous permettent de poser des questions précises sur son comportement et de lui expliquer les retombées négatives de ce que vous lui reprochez. Il doit mesurer les conséquences pour lui-même et pour l'entreprise. L'entretien doit servir à trouver une solution en le responsabilisant, mais aussi pour écouter ses remarques. L'entretien doit ensuite faire l'objet d'un compte-rendu rédigé par le collaborateur, peu importe qu'il soit fâché avec l'écriture, pour voir ce qu'il a retenu de l'entretien. »

Prendre soin des hommes pour qu'ils s'engagent

Bernard Maret, directeur de l'Altéora Hôtel à Chasseneuil du Poitou (86) qui emploie 42 personnes.



Aujourd'hui on manage des équipes intergénérationnelles. Les comportements et les attentes vis-à-vis de la vie professionnelle de la génération X sont différents de ceux de la génération Y. Il faut le comprendre, en tenir compte et appliquer les fondamentaux, tels que la transparence des règles du jeu de l'entreprise et de la politique de développement, donner du sens à l'activité du salarié, faire confiance, contrôler et reconnaître le travail effectué.

Je conçois l'hôtel comme un théâtre, les salariés sont les artistes, j'en suis le metteur en scène, et je me dois de respecter trois règles permettant à la troupe de s'épanouir et de grandir : écouter / faire confiance / accepter l'erreur, afin de satisfaire nos spectateurs que sont les clients. Je suis présent trois jours par semaine. Par conséquent, les jours où je suis absent, les collaborateurs doivent trouver les solutions aux problèmes rencontrés, prendre des initiatives, être responsable face à la clientèle. Ce qu'ils font très bien. Ils s'investissent dans l'entreprise, sortent de leur zone de confort et du cadre de la pensée unique, participent aux décisions, aux transformations et l'hôtel devient leur hôtel.

La mise en place d'une politique de reconnaissance du travail effectué, qui comprend le respect avec merci et bonjour à tout le monde chaque jour, des réunions avec l'encadrement, deux réunions annuelles sur la situation de l'entreprise précisant points forts et points à travailler, les objectifs, l'entretien annuel avec chaque collaborateur et rester à son écoute tout au long de l'année (prendre du temps pour lui), un séminaire de cohésion une fois par an, des formations, de bonnes conditions de travail avec un matériel entretenu, de bons repas, les chèques-vacances, la prime cadeau, permet de fidéliser les collaborateurs.

Je pense que si on « aime les hommes pour ce qu'ils sont » on fera toujours un bon management.

En effet, une entreprise CHR ne peut se développer correctement si le chef d'entreprise n'a pas conscience des capacités de ses salariés et ne sait les exploiter : un mauvais usage des ressources humaines entraîne une perte de motivation, un risque fort d'absentéisme, une désorganisation interne, une perte de temps, un ressenti client négatif, et par conséquent une

perte économique. Au contraire, un bon management fidélise le personnel et influe sur la qualité d'accueil des clients et leur satisfaction. Par conséquent, mieux votre équipe sera managée et plus elle sera motivée, plus elle vous sera fidèle et mieux elle accueillera le client et répondra à ses attentes. Parce que le but final, c'est la satisfaction et la fidélisation du client.