

Les clés

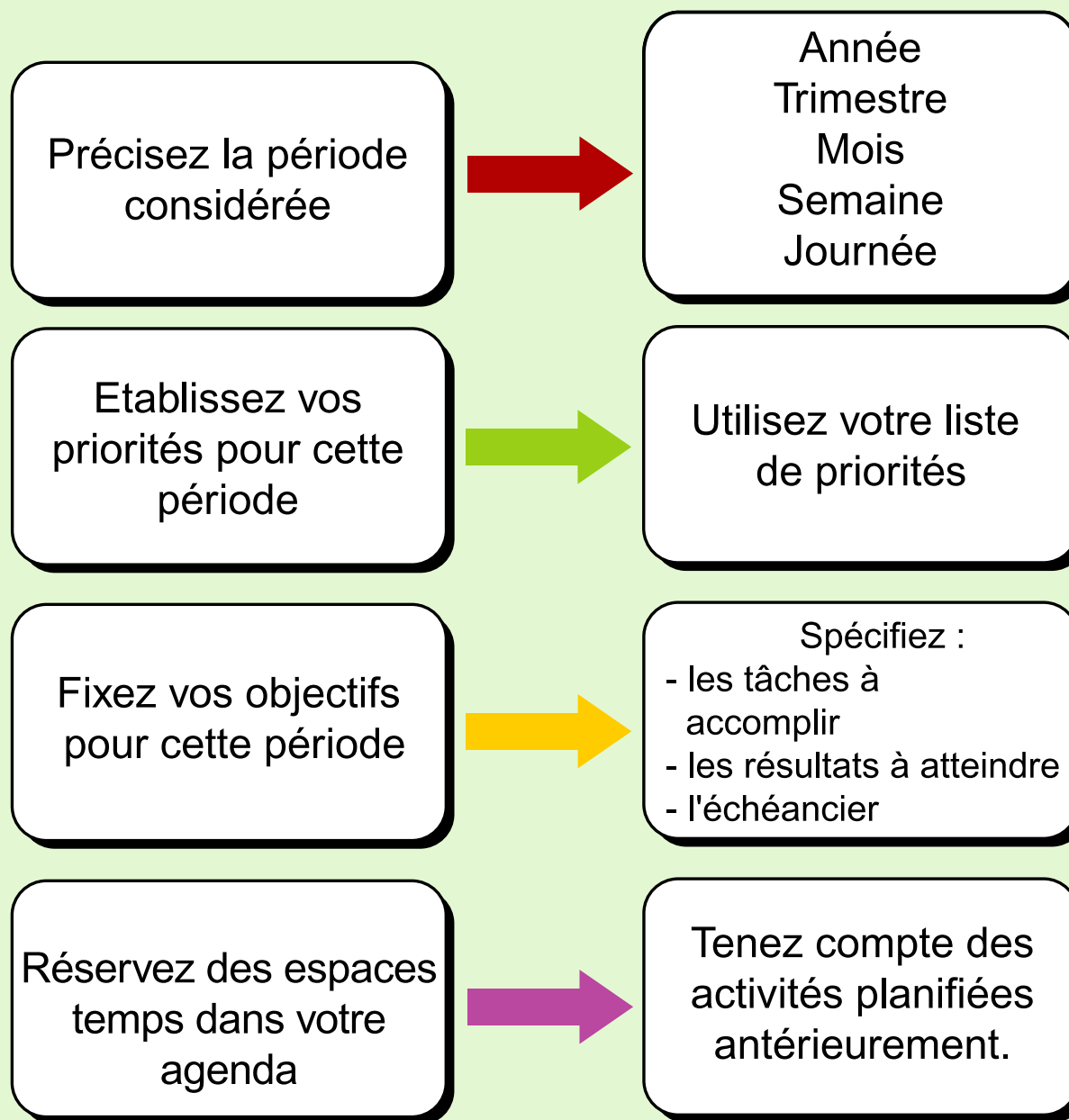
Les compétences
La connaissance
La communication
Les moyens
Les objectifs
L'autorité
La décision
Le temps
La connaissance du marché
Les méthodes et procédures
L'appréciation des enjeux
La mesure de la performance

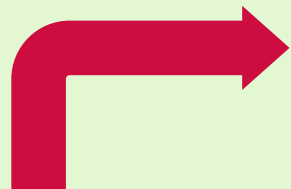
Quand sont-elles abordées?

Impossible à stocker,
le temps est précieux,
et si les heures s'égrènent
au même rythme pour tout le monde,
tout le monde ne les utilise pas de la même manière.

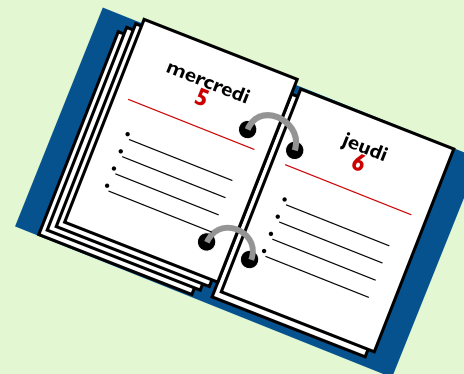
C'est une question de méthode et d'organisation

Causes	Solutions
<p>Manque de planification</p> <p>Urgences</p> <p>Trop d'engagements</p> <p>Travail par « à-coups »</p> <p>Hâte</p> <p>Documents et lectures</p> <p>Visiteurs</p> <p>Téléphone, réunions</p>	<p>Planifier pour en gagner</p> <p>Définir les priorités</p> <p>Apprendre à dire non</p> <p>S'assurer de pouvoir travailler en continuité.</p> <p>Se concentrer sur l'important</p> <p>Savoir distinguer l'important</p> <p>Recevoir sur rendez-vous, être avare de son temps</p> <p>Être bref, rester centré sur l'essentiel</p>

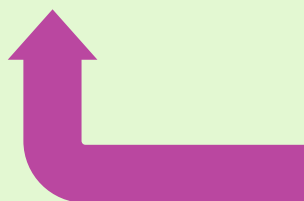
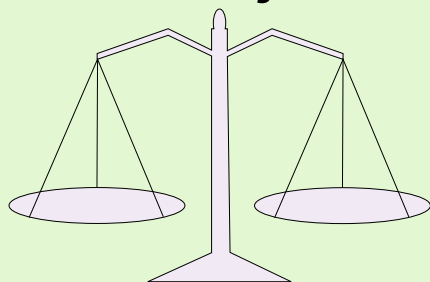




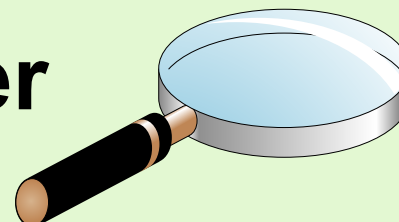
Préparer
le programme



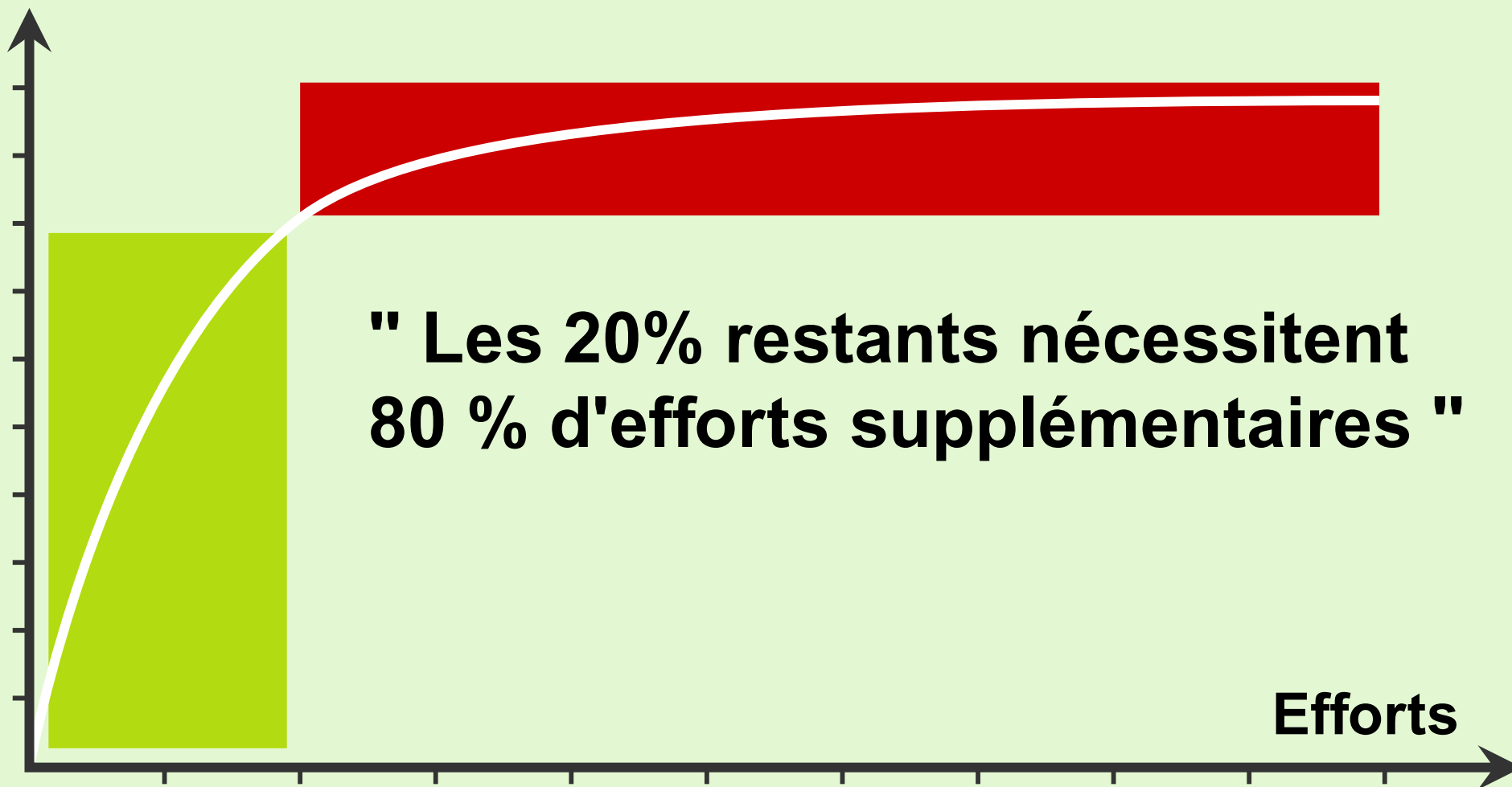
Comparer
aux objectifs



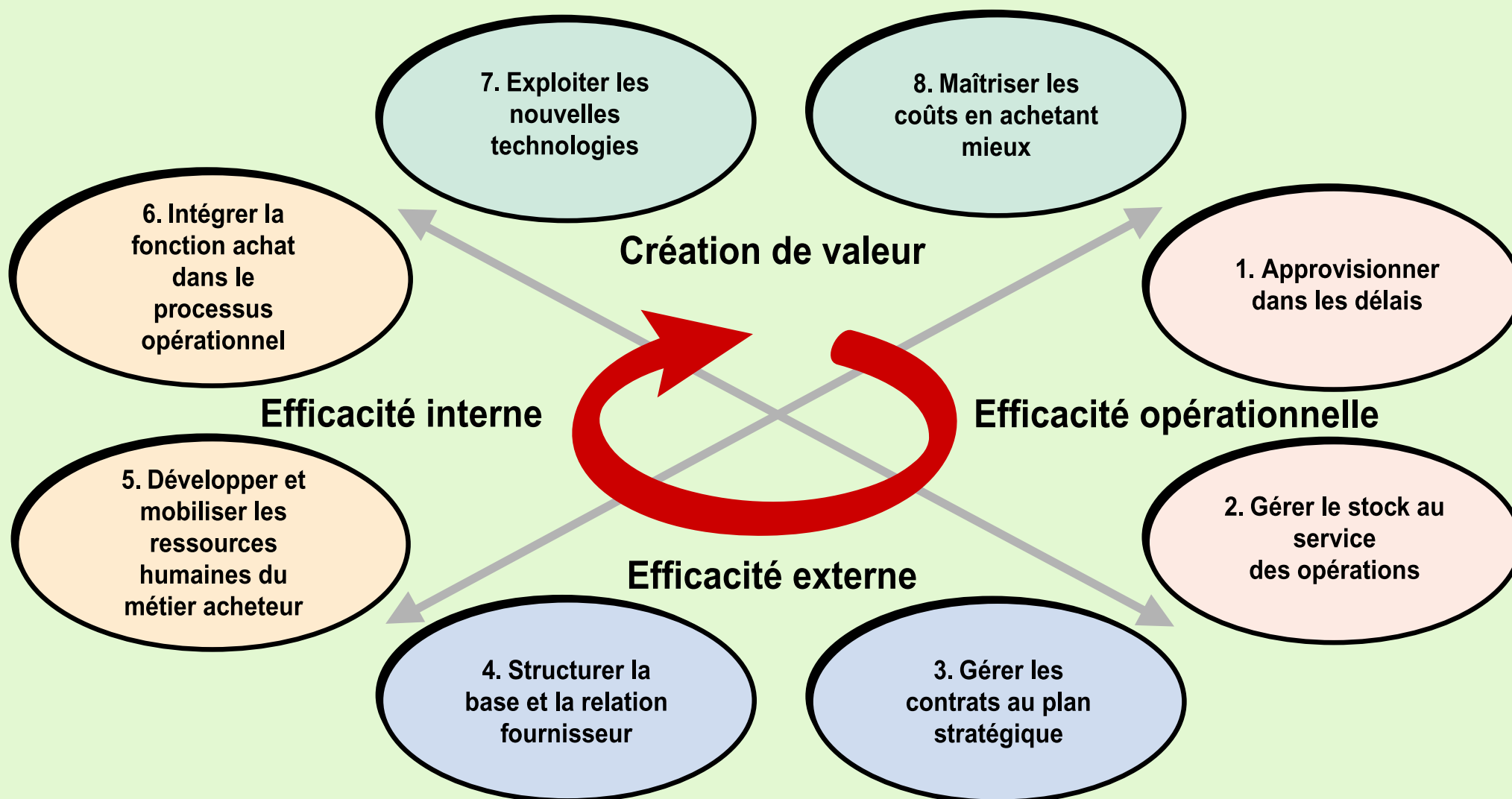
Observer
le résultat



Résultats

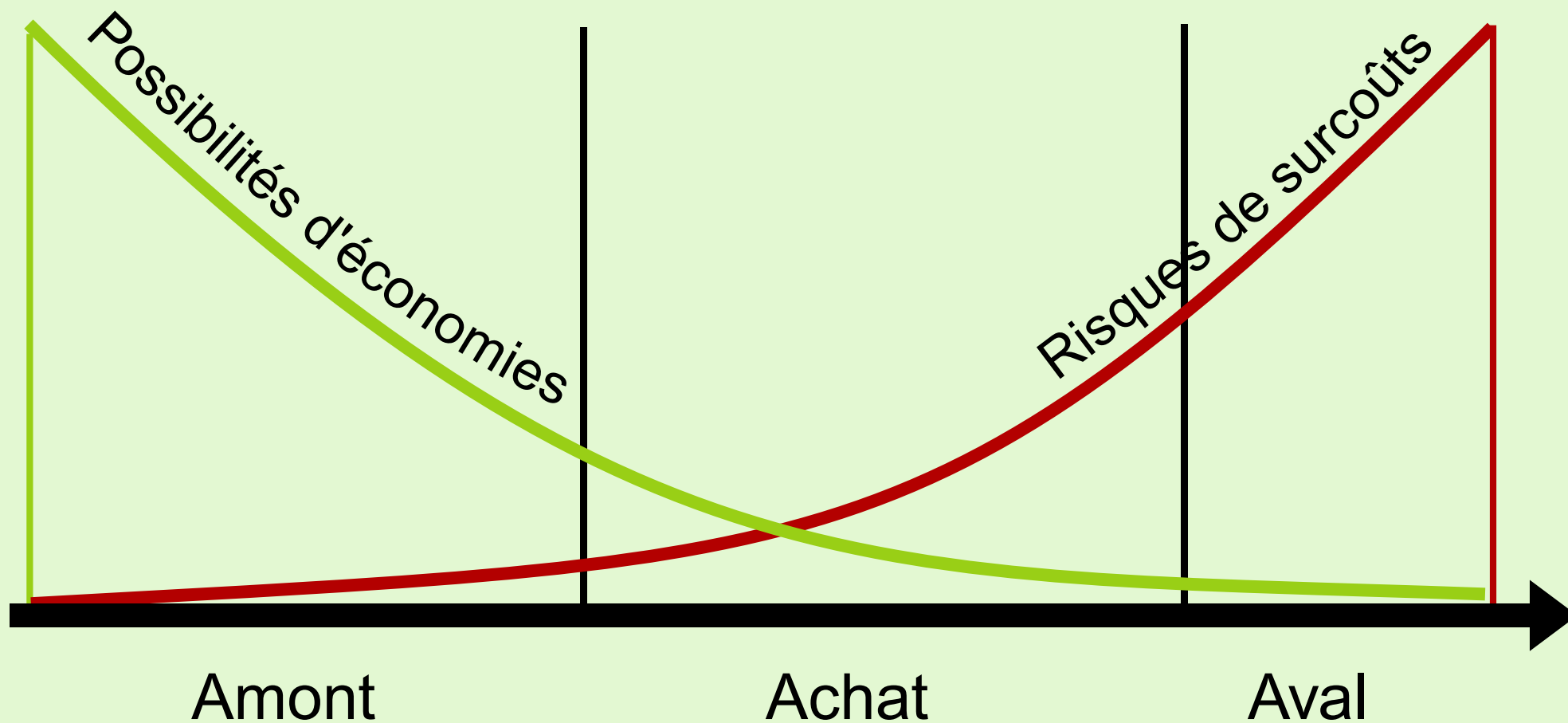


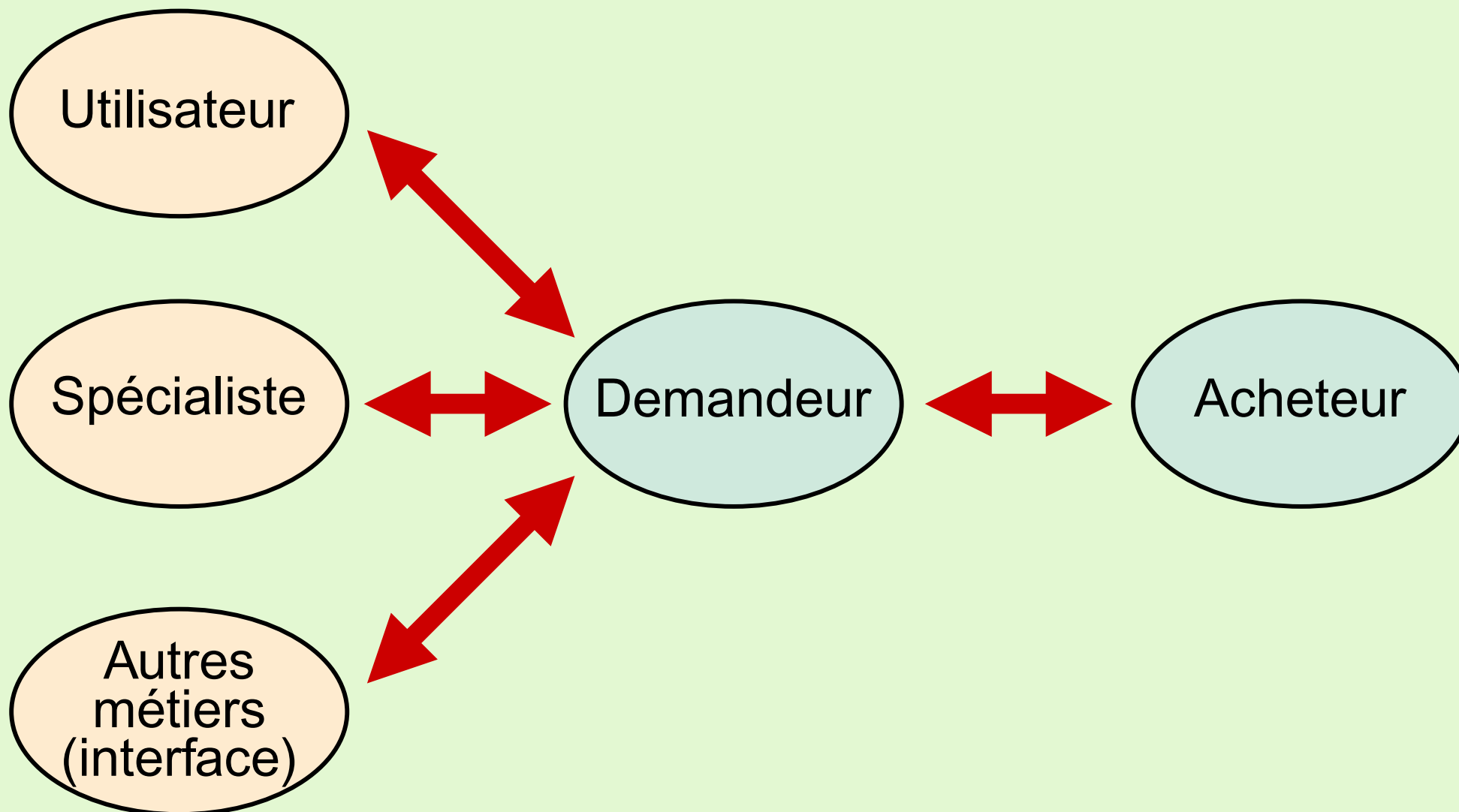
- 1- Exécution des tâches avec moins d'effort.
- 2- Meilleure organisation du travail personnel.
- 3- Meilleurs résultats de l'activité.
- 4- Moins d'agitation et de tension.
- 5- Plus grande satisfaction dans le travail.
- 6- Motivation plus forte dans le travail.
- 7- Qualification pour des tâches d'un niveau plus élevé.
- 8- Moindre pression dans le travail et sa réalisation.
- 9- Moins d'erreurs dans l'exécution des tâches.
- 10- Mieux atteindre les objectifs dans la vie professionnelle et personnelle.

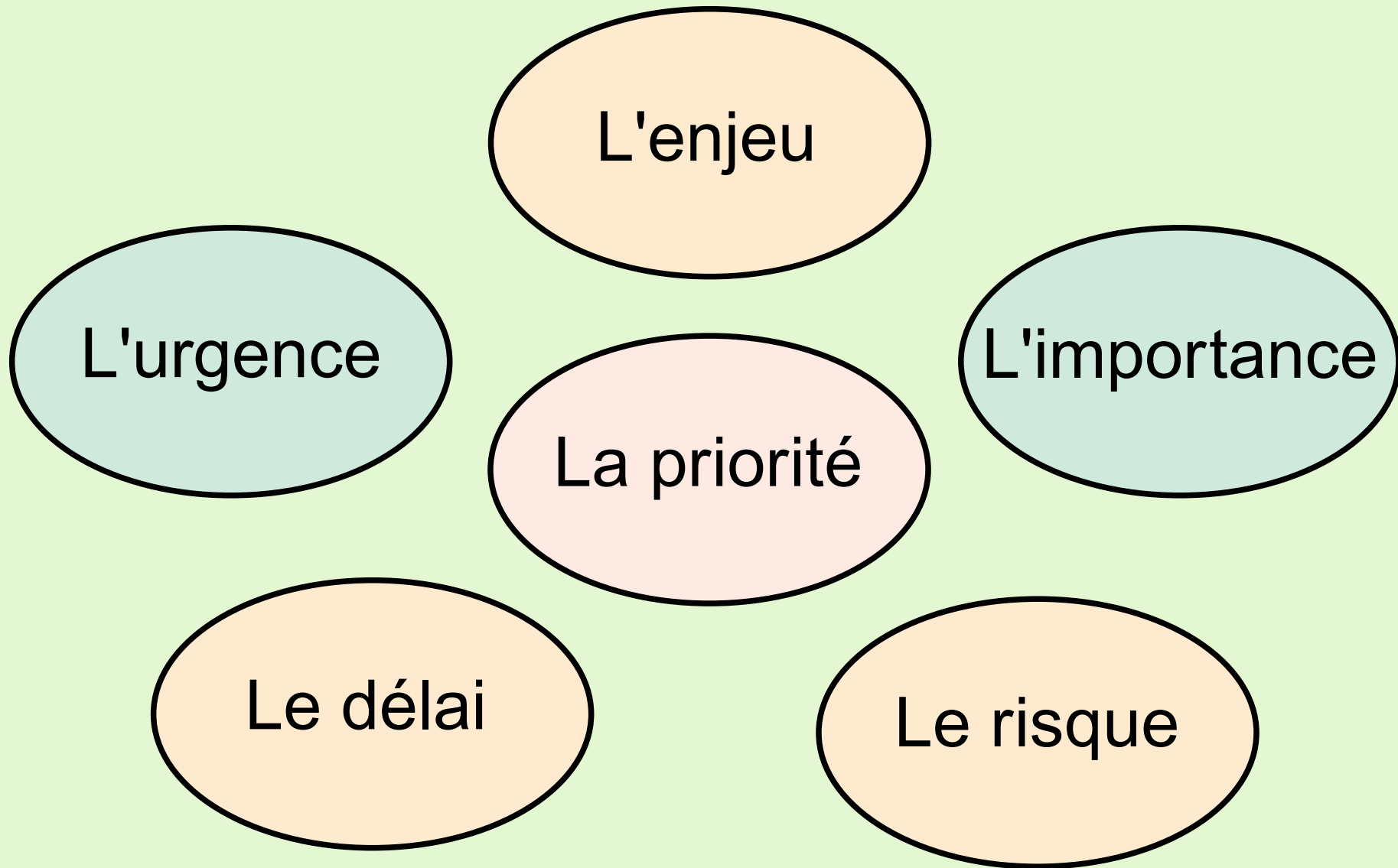


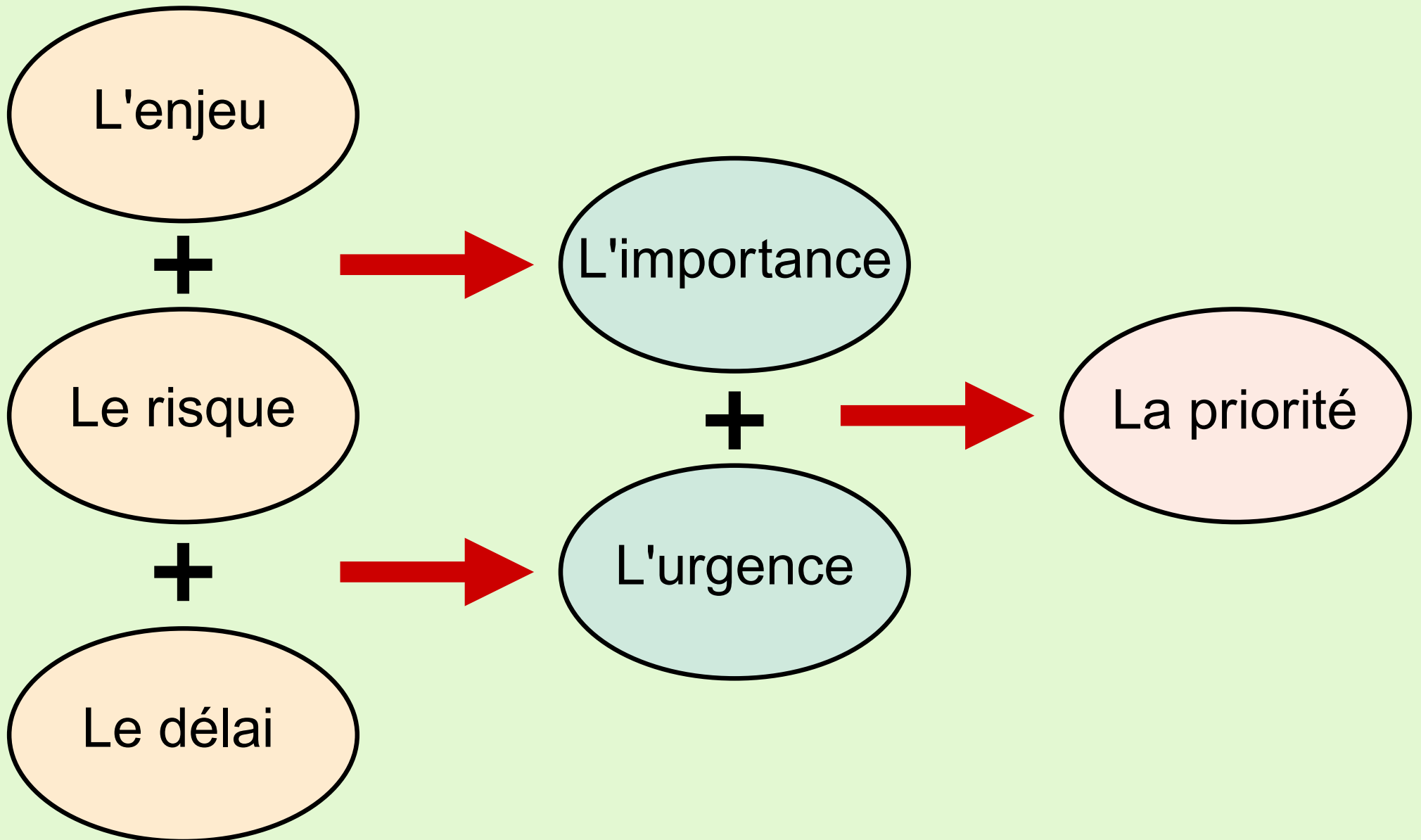
Une règle générale dans les métiers de service :

**Face à un client,
il faut toujours assumer avec professionnalisme
et surtout
ne jamais rejeter la responsabilité d'un service
insatisfaisant sur ses fournisseurs externes ou
ses interlocuteurs internes**









Les moyens de communication peuvent être gain ou perte de temps pour chacune des parties concernées. Il convient de bien s'en servir et de les utiliser à bon escient.

- Réunions
- E-mail
- Téléphone
- Fax, courrier

Réunions

Risques	Recommandations
Sans utilité	Tout participant doit : <ul style="list-style-type: none"> - Soit être susceptible de contribuer à son succès - Soit pouvoir tirer profit de celle-ci
Manque de préparation	Tout participant doit : <ul style="list-style-type: none"> - Connaître ses objectifs et thèmes traités - Avoir connaissance des documents et informations importants relatifs à celle-ci - Se préparer à celle-ci
Longueur	Nommer un responsable de réunion Fixer sa durée et une limite de temps pour traiter chaque sujet Eviter les discussions qui s'éloignent du sujet
Non réponse à son objet	Fixer les sujets en fonction de leur priorité
Non conclusion	Nommer un rapporteur Répéter les décisions et les mesures prises Faire un compte-rendu
Manque d'organisation	S'assurer que la salle de réunion est réservée et que les équipements nécessaires soient disponibles Commencer à l'heure Interdire les téléphones portables

E-mail

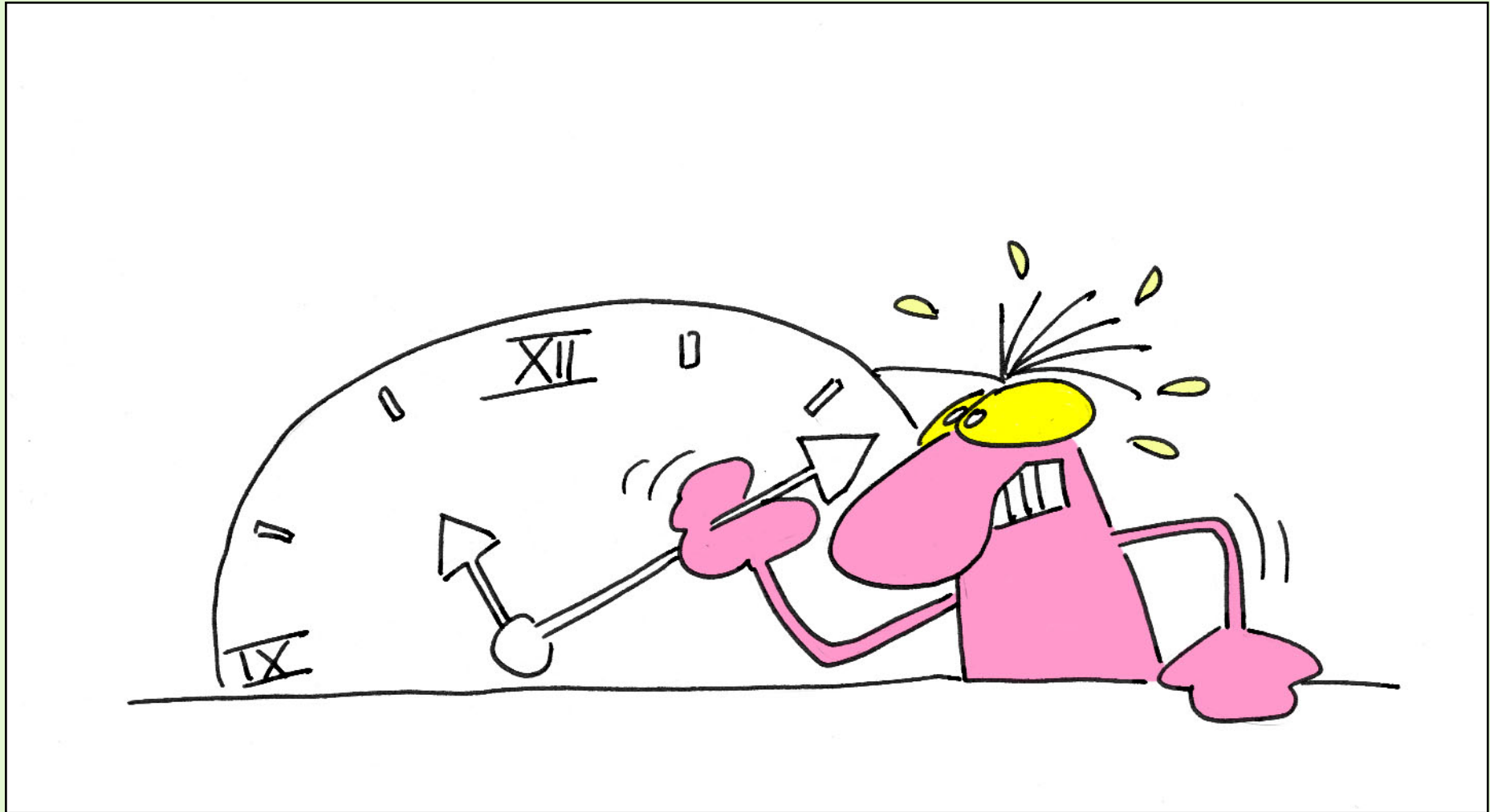
Risques	Recommandations
Non prise en compte de la priorité par son destinataire	Choisir un titre percutant pour l'objet du message
Mauvaise interprétation, ambiguïté	Sarcasme et ironie passent mal par écrit : Compléter le message par un appel téléphonique Relire le message avant son envoi
Réponse sous la colère	N'envoyer le message que le lendemain Relire le message avant son envoi
Mauvaise image de l'expéditeur	Respecter l'orthographe et la ponctuation Relire le message avant son envoi
Lecture difficile	Etre bref sans être trop succinct Celui qui écrit tout en majuscules crie, celui qui écrit tout en minuscules la complique Signaler les choses importantes ou souligner les passages du texte Sauter des lignes toutes les 3 lignes maximum Relire le message avant son envoi
Trop d'octets	Ajouter les pièces jointes avec circonspection Répondre sans rattachement
Destinataire non concerné	N'envoyer le message qu'aux gens concernés Faire attention à l'utilisation de la fonction « répondre à tous »

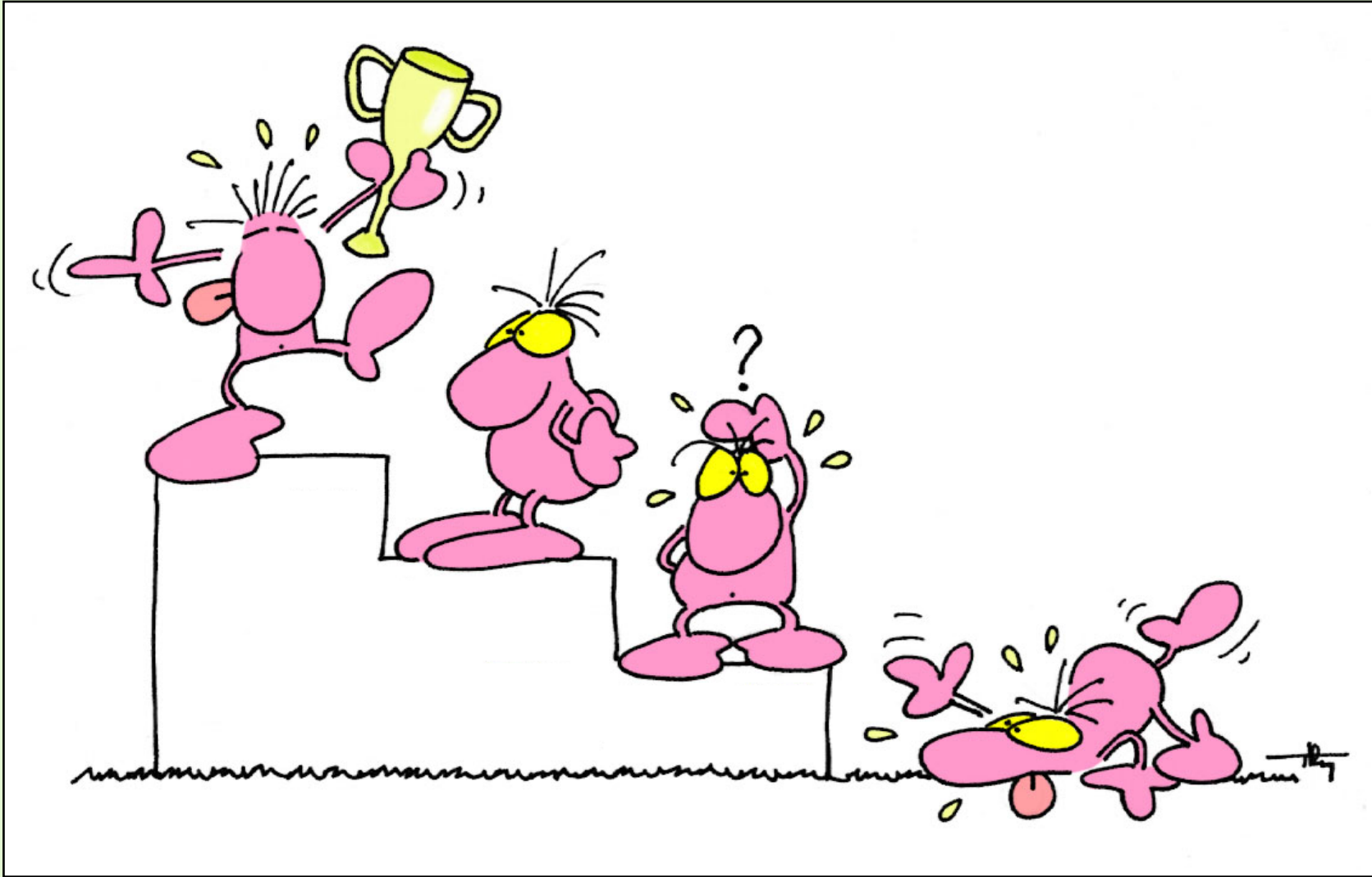
Téléphone

Risques	Recommandations
Inutilité de l'appel	Avant d'appeler : <ul style="list-style-type: none">- Définir l'objet de la conversation- Préparer la conversation- S'assurer que les réponses n'existent pas par ailleurs- Vérifier que l'interlocuteur soit le bon
Appel sous la colère	Se calmer Réfléchir aux conséquences avant d'appeler
Longueur de l'appel	Etre bref Eviter les discussions qui s'éloignent du sujet
Non réponse à l'objet de l'appel	Aller droit à l'objet Aborder les sujets en fonction de leur priorité

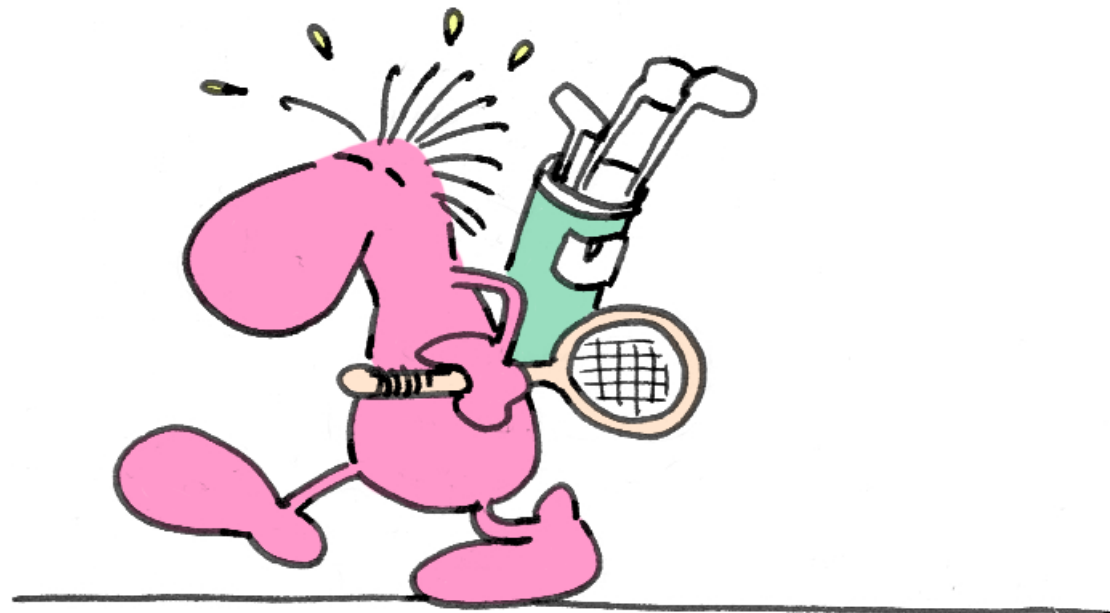
Fax, courrier

Risques	Recommandations
Non prise en compte de la priorité par son destinataire	Choisir un titre percutant pour l'objet du courrier
Mauvaise interprétation, ambiguïté	Relire le message avant son envoi
Réponse sous la colère	N'envoyer le courrier que le lendemain Relire le message avant son envoi
Mauvaise image de l'expéditeur	Respecter l'orthographe et la ponctuation Relire le message avant son envoi
Lecture difficile	Être bref sans être trop succinct Signaler les choses importantes ou souligner les passages du texte Sauter des lignes



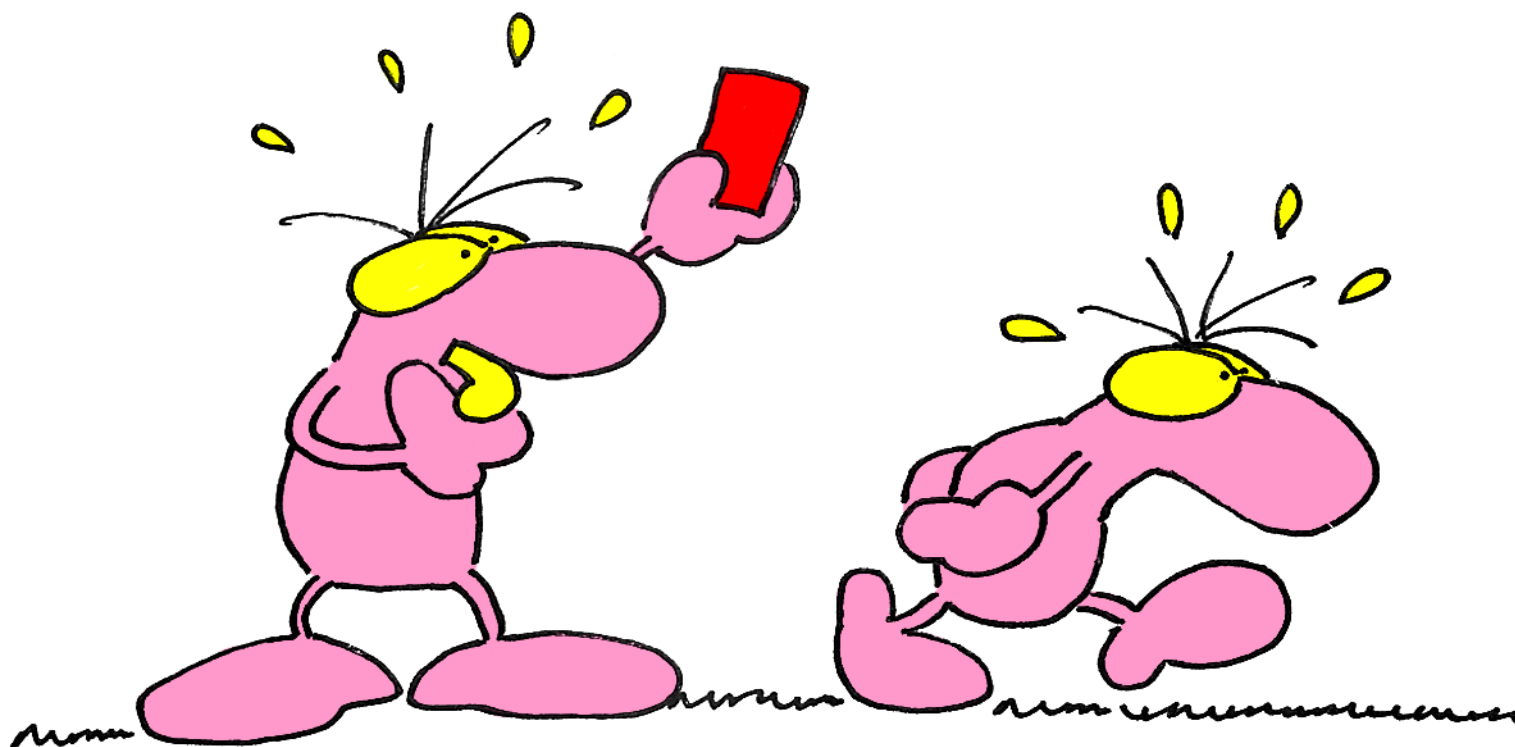


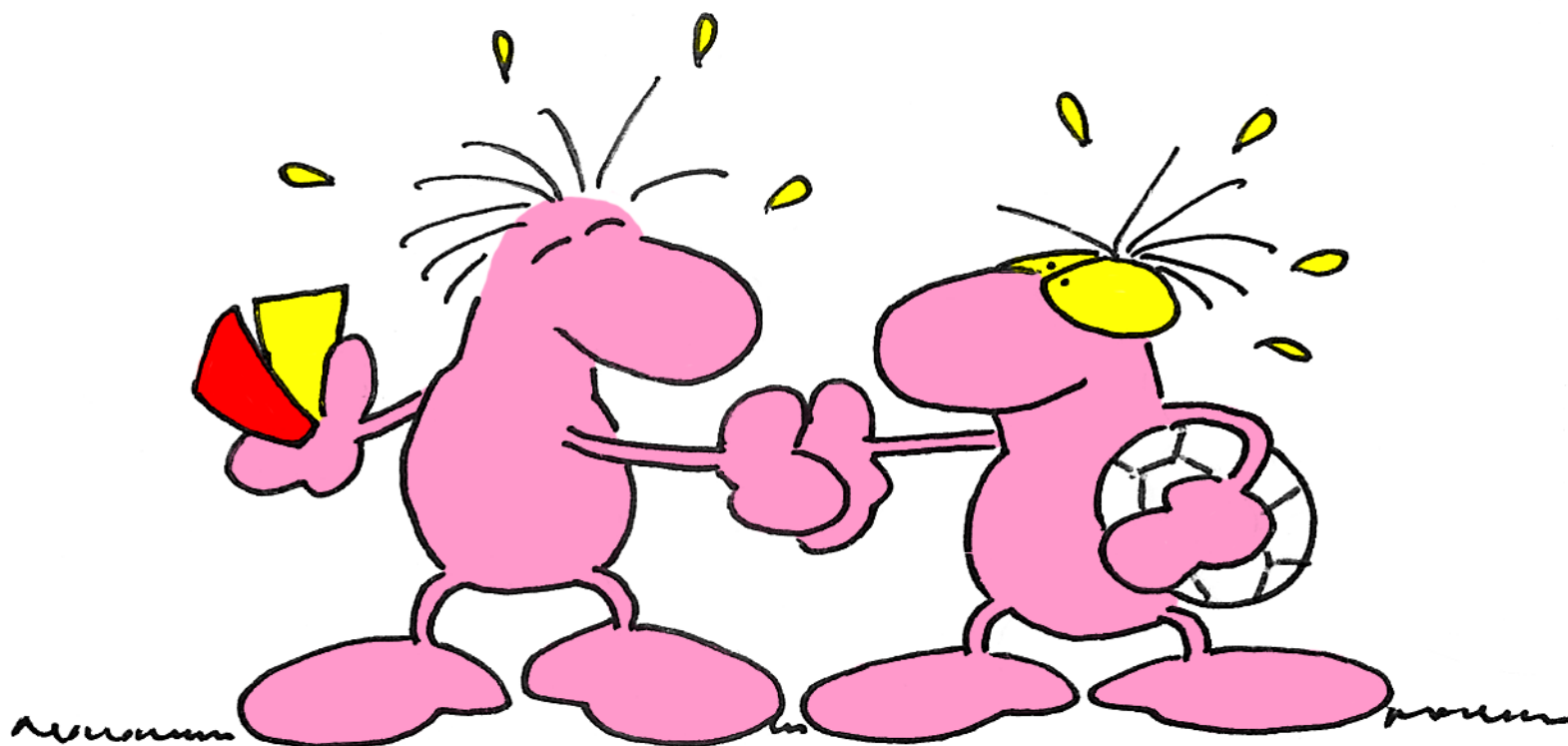
**Dernier arrivé
Premier parti
Mais quelle organisation !**



To be or not to be...



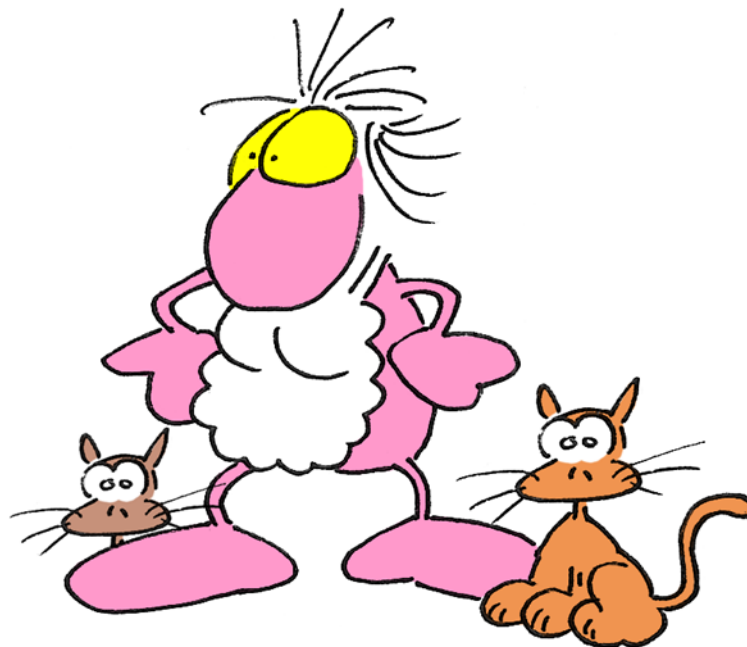




De même qu'on ne dit pas
"la chat" mais "le chat"



On ne dit pas une "bonne à chats"
mais "un bon achat"





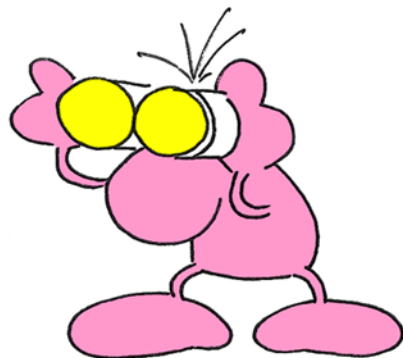
Anticiper



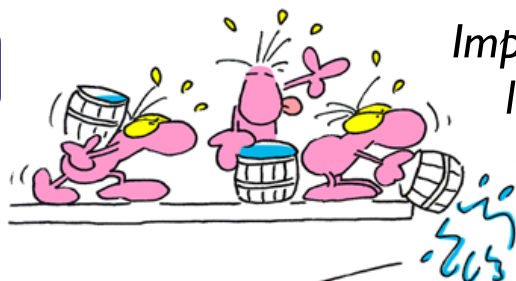
Clarifier le besoin



Communiquer



Entrées et retours
en stock



Importance de maîtriser
les entrées et les délais de livraison



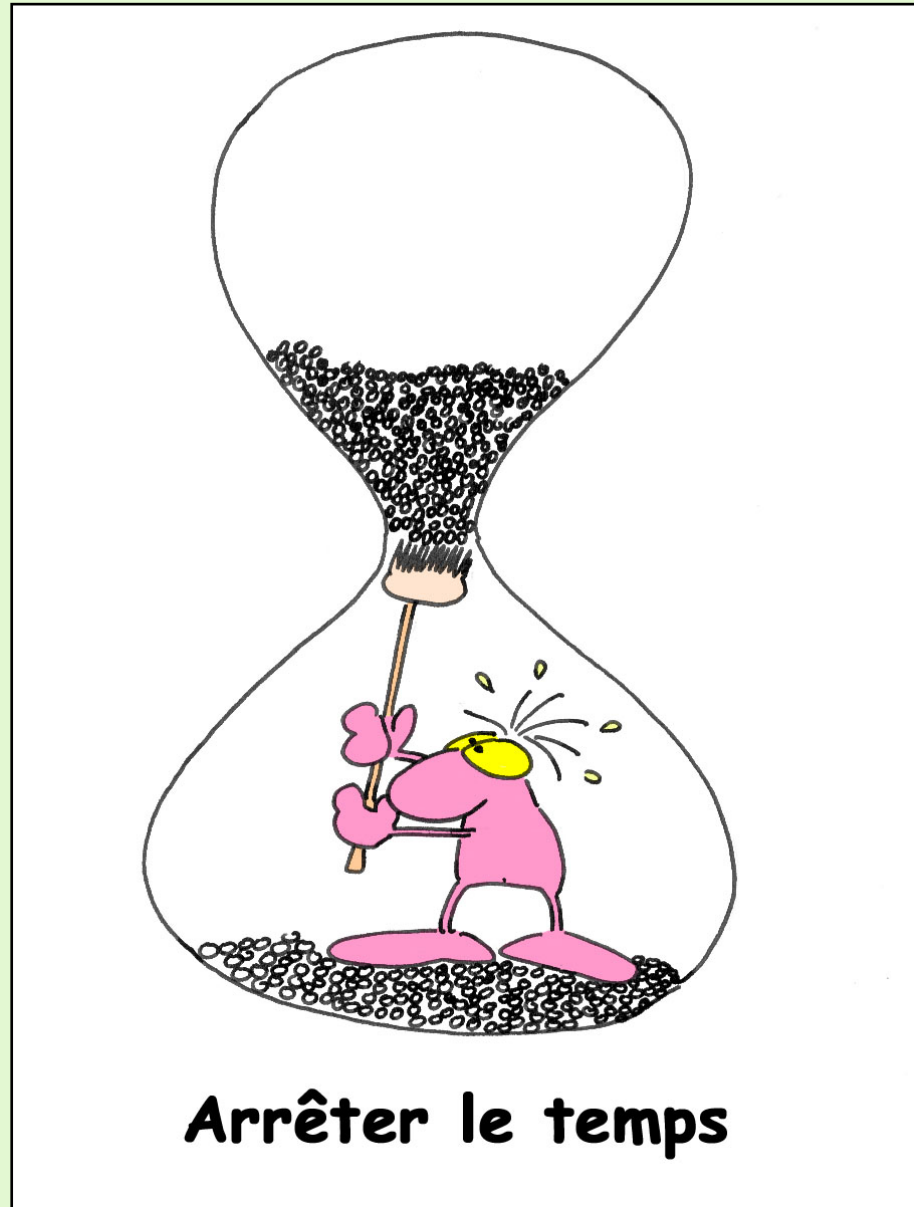
Sorties des stocks



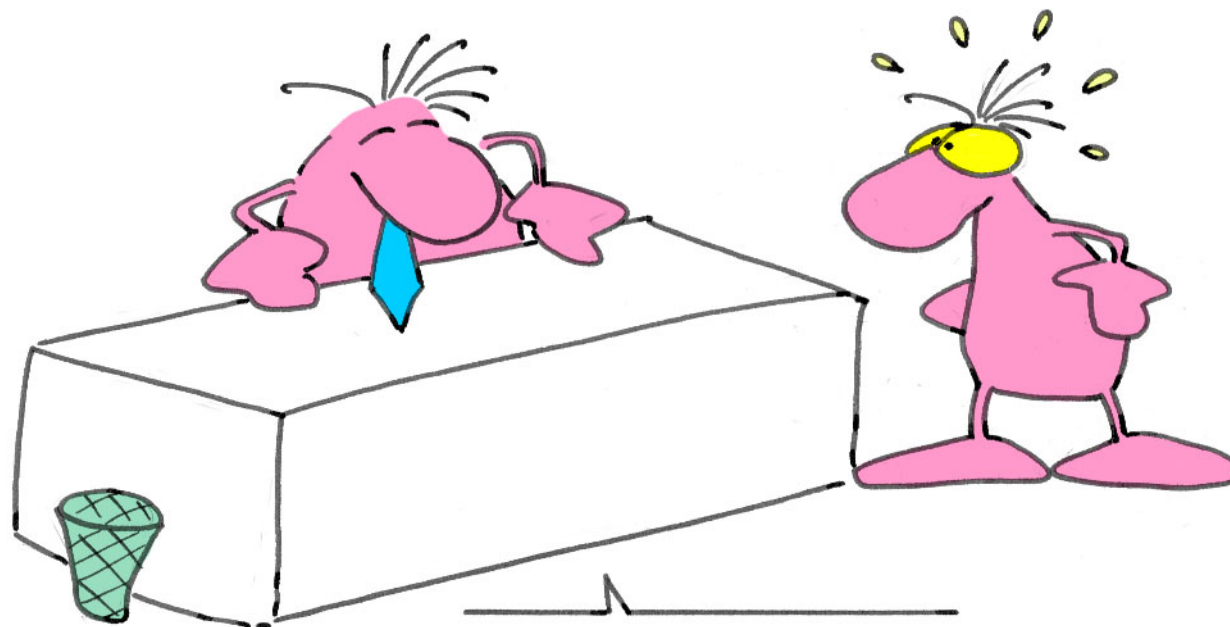
L'importance de connaître les sorties
et les dates de besoin

**Les deux paramètres principaux dans la gestion courante sont :
le délai de livraison et la consommation**









Mon cher Marcel
j'ai décidé de vous confier
les tâches qui m'embêtent
pour pouvoir me consacrer
pleinement à celles qui m'amuse

**Hors de la vue
hors de l'esprit**

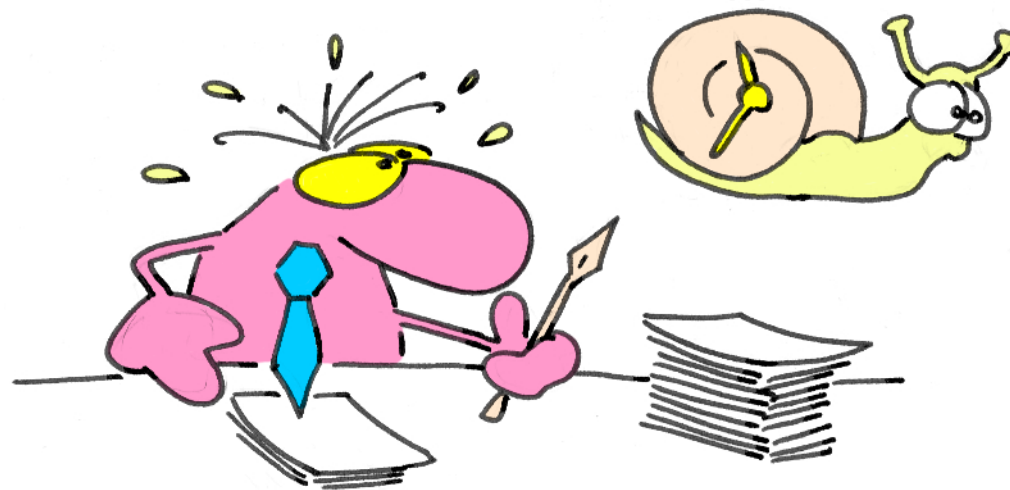


Arrêter le temps

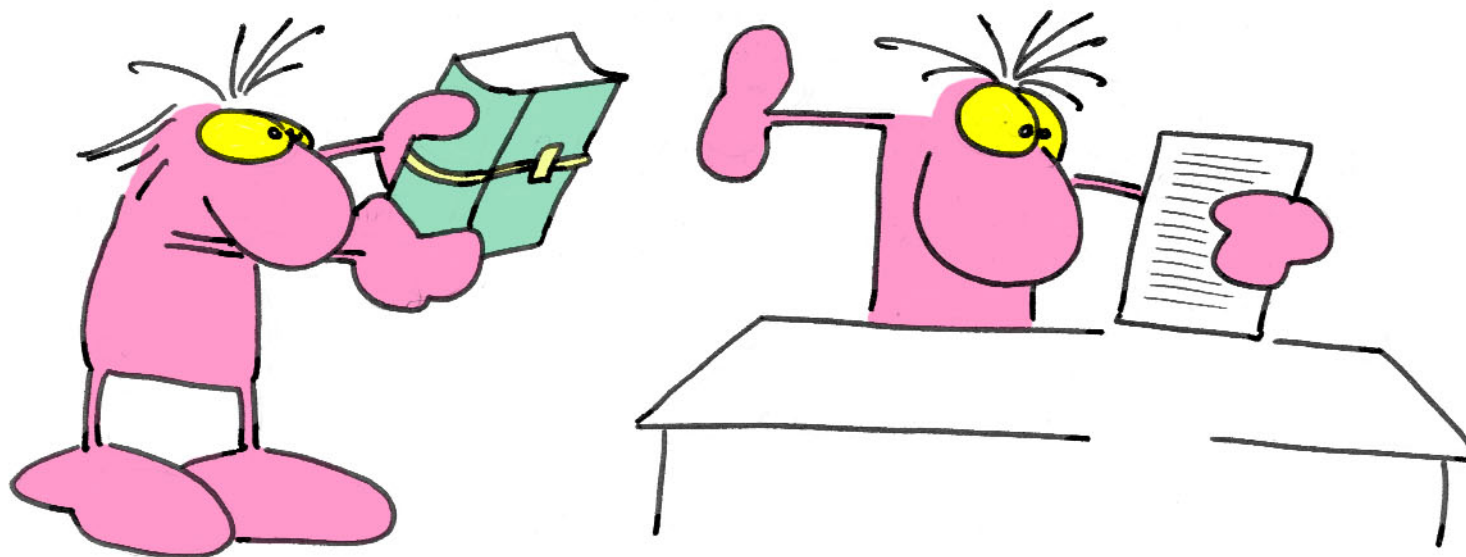
Loi de Carlson ou loi des
séquences homogènes.
Tout travail interrompu
est moins efficace et prend
plus de temps que s'il
est effectué en continu...



Loi de Fraise ou loi de la dimension subjective du temps.
La dimension subjective du temps dépend de l'intérêt porté à l'activité exercée...



Loi de l'Ecclesiaste ou
loi de l'alternance
Il y a un moment pour tout
et un moment pour chaque chose



Loi de Pareto ou loi des 20/80
L'essentiel prend peu de temps...
L'accessoire beaucoup de temps.



**Loi de Parkinson ou la tendance
à l'auto-inflation du temps dépensé.
Le temps investi dans un travail
varie en fonction du temps disponible**





