

Les outils du management en CHRD

TUTORIEL

Animer un briefing attractif

Passer des consignes

Par

André Picca

Table des Matières

1.	Informations importantes sur le Copyright.....	3
2.	Contributeurs	4
3.	Vous allez adorer le briefing à effets immédiats !.....	6
4.	Vous pouvez changer le cours de l’histoire	8
5.	Générations.com	11
6.	Choisissez la bonne référence.....	17
7.	Une impulsion quotidienne.....	19
8.	Vous avez le droit d’atteindre vos rêves	21
9.	Responsables, soyez compris !	24
10.	La méthode « Mobilisez au Quotidien® ».....	28
11.	Le briefing, en 9 points d’orgue : aide-mémoire	34
12.	1 ^{ère} note – Le script.....	35
13.	Acte 2 – Prise de contact, les 1 ^{ères} notes musicales.....	37
14.	Acte 3 – la sonate du jour.....	39
15.	Acte 4 – Les fondamentaux du solfège	47
16.	Acte 5 : Bisser les résultats de la semaine dernière	54
17.	Acte 6 : Auditer en ut majeur	58
18.	Point d’orgue n° 7 : Valorisez votre 6 ^e sens	60
19.	Point d’orgue n° 8 : Au théâtre de l’entreprise	62
20.	Acte 9 : La symphonie en action	64
21.	S’enrichir du retour d’expériences	67
22.	Le bêtisier.....	70
23.	À propos de l’auteur	72

7. Une impulsion quotidienne



Changez de méthodes : le briefing et le passage des consignes deviennent des actions de formation permanente

Victor Hugo, écrivain français, 19^e s

« On voit les qualités de loin et les défauts de près ».

- Choisir la méthode adéquate d'animation d'un briefing, ou de passation des consignes, c'est être au plus près de ses collaborateurs, tout en recueillant immédiatement le feed-back⁹ de l'équipe.
- En partageant le contenu d'un « Code de la route », vous partagez des indicateurs communs, la culture de l'entreprise, les mots prennent une signification semblable aux uns et aux autres. Les collaborateurs, venus d'horizons multiples, se rapprochent des objectifs de leurs responsables parce qu'ils se comprennent mieux. Vous anticipez les éventuels dysfonctionnements,
- Le partage limite les sources d'échec. Durant le service, à l'accueil à l'hôtel ou dans les étages, le travail se synchronise mieux, sans perte de temps ni d'échanges devenus inutiles,
- Chez les collaborateurs issus de l'enseignement professionnel, les connaissances acquises sont des bases, chaque entreprise déterminant ensuite ses modes d'application. Le briefing permet de les adapter aux process uniques de l'entreprise,
- Chez les collaborateurs expérimentés dans le poste, les savoir-faire acquis ailleurs correspondent, tout ou partie, au besoin de l'entreprise nouvelle. Le briefing est utilisé comme une action de reformation,
- Chez les collaborateurs embauchés sans qualification, la technique de briefing préconisée ici est une action de formation permanente, tant au niveau de

⁹ Récolte du retour sur expérience

l'acquisition du comportement professionnel qu'au niveau des techniques et des savoir-faire,













- Chez les apprenants embauchés en contrat d'alternance, le transfert des connaissances et des comportements professionnels sont favorisés dans le briefing attractif, parce il se fait autant par le biais du responsable que par les apports des collègues de travail,
- Le briefing attractif aborde des points de fonctionnement. À l'issu, chaque membre de l'équipe fonctionnera autour d'un code compris par tous. Il vaut mieux traiter 1 point en profondeur, comme, en service, « le contrôle après la 1^{ère} bouchée¹⁰ » ou, aux étages, « Ranger le linge sale », que de rappeler de multiples détails rabâchés tous les jours,
- Auparavant, la relation « chef d'équipe-collaborateurs » ressemblait souvent à une dualité entre « ceux qui savent » et « ceux qui doivent exécuter ». Rester dans ce schéma est contre-productif en raison des profils des collaborateurs actuels,
- Remplacer le monologue du briefing militaire et opter pour l'interactivité dans les échanges permet d'accéder à leurs connaissances ou interprétations des actions, donc d'apporter des corrections.

Q.Q.O.Q.C.C.P.
omment? Où?
Qui? Pourquoi?
Quand? Pourquoi?
Combien? Pourquoi?

¹⁰ Se reporter au contenu du tutoriel « Conviv'Action, best of des pratiques au restaurant », du même auteur, éd.. The Book Edition



Évaluez votre style de communication

Savoirs : je connais les bases de la relation avec mes collaborateurs				
Processus : je garde le contrôle de la situation relationnelle				
Savoir-être : je génère de la motivation et de l'envie chez le collaborateur				

Après votre évaluation, déterminez vos 3 objectifs prioritaires	Objectifs à atteindre pour le
1	
2	
3	