

L'art de féliciter sans flatter

On ne le dira jamais assez : vos équipes ont soif de reconnaissance. Et un compliment bien tourné suffit souvent à obtenir un engagement sans faille.

PAR GAËLLE GINIBRIÈRE Avec Valérie Bergère, fondatrice du Gymnase du management

Rien de tel que de féliciter un collaborateur pour lui signifier votre reconnaissance et obtenir de sa part un supplément d'implication. Les Américains appellent cela le *praise management*. Ils le pratiquent selon des règles bien établies.

▷ **RÉSERVEZ VOS COMPLIMENTS AUX VRAIS SUCCÈS.** Vous pâmer à chaque reporting de votre bras droit friserait la flagornerie. N'adressez des compliments que pour les réussites notables : la résolution d'un problème client très ardu ou une idée innovante qui vous a fait gagner des parts de marché.

▷ **MARQUEZ VRAIMENT LE COUP.** Ne vous contentez pas d'une tape dans le dos ou d'un «bravo» devant la machine à café pour complimenter un collaborateur. Organisez plutôt un rendez-vous en tête à tête.

Et évoquez les éléments factuels (difficultés surmontées, impact sur le chiffre d'affaires, etc.) qui fondent sa réussite.

▷ **JOUEZ COLLECTIF.** A priori, les félicitations doivent être individuelles afin de ne pas gêner le salarié mis à l'honneur. Mais si le mérite d'un gros contrat revient à l'ensemble de l'équipe, profitez d'un point hebdomadaire pour rendre hommage à tous. Et demandez à votre N+1 de passer faire part de la satisfaction du codir. Succès garanti.

▷ **TIREZ LES LEÇONS DE LA RÉUSSITE.** Double bénéfice : vous valorisez l'équipe et mettez en avant de bonnes pratiques utilisables dans d'autres contextes. Attention : concentrez-vous sur ce qui a marché, et non sur ce qui aurait pu être fait pour que cela marche mieux encore. Sinon, vous passerez pour un rabat-joie.

 **GYMNASÉ**
DU MANAGEMENT



Vidéos
Féliciter ses
troupes : la
démonstration
en images.
<http://tiny.cc/feliciter>



Lorsque Pep Guardiola, le coach du Bayern Munich, est content de ses gars, il le leur fait savoir.