

Présentation de la séquence

LE CONTEXTE

Jean-Baptiste Gomez, directeur commercial de Maximage, est stressé : il prépare le bouclage des résultats de fin de mois. Quelques éléments laissent penser à Jean-Baptiste Gomez que l'équipe managée par Houria Faïk accuse une baisse de motivation. Il reçoit Houria pour faire un point avec elle sur son management d'équipe. Ils détaillent ensemble les résultats et comportements de chacun des membres de l'équipe commerciale magasin.

LA PROBLÉMATIQUE

Le manager doit trouver les moyens de remobiliser et remotiver son équipe de vendeurs, *via* la chef des ventes.

LES ACTEURS

ACTEUR 1 ➔	Jean-Baptiste Gomez	35 ans	Directeur commercial
ACTEUR 2 ➔	Houria Faïk	31 ans	Chef des ventes

Analyse de la séquence

1. La prise de contact

1. Comment se déroule la prise de contact?

.....

.....

.....

2. Une telle attitude de la part du manager peut-elle s'expliquer?

.....

.....

3. Vous semble-t-elle appropriée?

.....

.....

.....

4. Quel risque présente-t-elle ?

.....

.....

5. Quel est le but du manager dès cette prise de contact ?

.....

6. En quelle qualité Houria est-elle convoquée et reçue ?

.....

.....

.....

7. Le manager utilise-t-il des outils pour démarrer cet entretien et à quelle fin ?

.....

.....

.....

2. L'exposé du problème

8. Que propose le manager pour faire évoluer rapidement et positivement cet entretien ?

.....

.....

.....

9. À partir de quel moment passe-t-il du rôle de « manager censeur » à celui de « manager motivant » ?

.....

.....

10. Quel effet cela produit-il sur Houria ?

.....

.....

11. Quels sont les résultats sur Houria du questionnaire pressant du manager ?

.....

12. Sur quels éléments le manager fait-il réfléchir Houria ?

.....

.....

.....

13. Quel procédé psychologique utilise-t-il pour la faire avancer dans sa réflexion ?

.....

.....

14. Comment agit-il contre les signes de démotivation qu'il pense avoir repérés ?

.....

.....

.....

15. Quel conseil important donne-t-il à Houria ?

.....

.....

3. La « vente » des objectifs

16. Une fois les difficultés repérées, que fait le manager pour que Houria leur apporte des solutions ?

.....

.....

.....

.....

17. Quels conseils lui donne-t-il à propos des objectifs qu'elle se donne ?

.....

4. La mise en œuvre d'un plan d'action

18. Que propose le manager pour aider Houria à renforcer la cohésion de son équipe ?

.....

19. Quel est le but de cette action ?

.....

.....

.....

.....

20. Comment le manager conclut-il cet entretien ?

.....

.....

21. Comment, concrètement, cet entretien sera-t-il finalisé ?

.....

Points clés à retenir

22. Quelles pistes d'amélioration proposeriez-vous pour ce type d'entretien ?

23. Quels sont les différents points qu'un manager peut évoquer au cours d'un entretien de parcours ?

24. Quel en est l'objectif majeur ?

25. À quelles difficultés le manager doit-il faire face lors de ce type d'entretien ?

26. Quelles sont les conditions de l'efficacité d'un tel entretien ?

27. Quels sont les avantages d'un tel entretien s'il est bien mené ?

28. Quels sont les différents enjeux (stratégique, opérationnel et personnel) de cet entretien individuel ?

29. Quels outils peuvent être utiles au manager ?

30. L'entretien de parcours est-il le bon moment pour aborder tous les sujets ?

31. Comment évaluer la réussite d'un entretien de parcours du point de vue du manager ?
