

Un petit livre pour que Tout Change :

Le Kit Spécial Délégation

Le « Kit Spécial Délégation »

- Les entreprises les plus performantes sont celles où l'entrepreneur a su construire une équipe compétente et motivée, et utiliser les forces de cette équipe pour décupler sa propre productivité.
- Dans ce Kit, vous allez découvrir une méthode simple pour communiquer clairement avec vos prestataires ou partenaires.
- Cela va vous permettre de vous libérer un temps fou, de vous concentrer sur votre passion, tout en rendant votre entreprise extrêmement lucrative et en permettant à votre équipe d'atteindre son plein potentiel.
- Sans cette méthode de délégation, vous courez le risque de payer très cher pour des prestations de piètre qualité... et de finir par faire le travail vous-même !
- Je vais donc partager dans ce Kit, les 8 éléments dont les membres de votre équipe (vos collaborateurs, prestataires et partenaires) ont besoin pour briller à votre service !

Quel est l'objectif ?

- La mission d'une entreprise (et c'est particulièrement vrai si vous avez une entreprise de formation) est de créer de la valeur pour vos clients, en générant un profit.
- Or certaines activités (par exemple, créer de nouveaux produits et les faire connaître) génèrent plus de valeur que d'autres (par exemple, faire vous-même les mises à jour techniques de votre site ou blog).
- Vous avez donc, en tant qu'entrepreneur, une double responsabilité envers vos clients :
 - Premièrement, dépasser vos barrières intérieures pour vous débarrasser de la croyance « On n'est jamais mieux servi que par soi-même »,
 - Deuxièmement, apprendre à communiquer avec votre équipe pour que le travail fait à plusieurs, soit d'une qualité encore supérieure à ce que vous auriez fait seul.

Pourquoi est-ce important ?

- En apprenant à déléguer les bonnes missions aux bonnes personnes vous serez capable de concentrer votre temps sur les tâches qui apportent le plus de valeur à vos clients – ce qui démarquera très rapidement votre entreprise de la concurrence.
- Votre entreprise sera bien plus rentable car apporter davantage de valeur à vos clients est synonyme d'augmentation rapide du chiffre d'affaires.
- Vous serez également bien plus heureux, parce que votre vie professionnelle sera consacrée à des actions qui vous font vibrer et dans lesquelles vous ne voyez pas le temps filer.
- Et enfin, une dernière raison (et pas des moindres) :
 - Apprendre à travailler avec des collaborateurs, partenaires et prestataires dans une ambiance productive et positive, est une aventure humaine qui mérite d'être vécue.
 - Cela vous apportera des qualités de leadership qui feront de vous un meilleur patron, un meilleur partenaire, mais aussi un meilleur ami et un meilleur parent.

À quoi ressemble une entreprise qui sait déléguer efficacement

- Je dois une grande partie de ces enseignements à Annie Hyman-Pratt, ex-PDG de la marque internationale The Coffee Bean, qui a partagé avec moi son expérience de la croissance d'une PME de moins de 100 salariés à une multinationale de plus de 1000 employés.
- Aujourd'hui mon entreprise de formation fait appel à des collaborateurs, prestataires et partenaires, pour nous aider à remplir notre mission auprès de milliers de clients.
- Avec les 8 éléments que je vais vous présenter dans ce Kit, je peux confier à mon équipe des missions importantes et être certain que le travail final sera bien réalisé.
- En 2013, cela m'a permis de partir danser autour du monde pendant 6 mois avec ma fiancée, tout en travaillant seulement 1 jour par semaine. (Vous pouvez voir la vidéo sur www.toutchange.fr)
- Et ce n'est pas tout !
Pendant cette expérience de délégation à l'extrême, mon entreprise a été bien plus rentable que l'année précédente !

Que se passe-t-il si vous ne le faites pas ?

- Vous êtes peut-être déjà dans cette situation :
 - Votre entreprise atteint un plafond invisible et n'arrive pas à se développer davantage, malgré tous vos efforts,
 - Vous êtes prêt à travailler 2 fois plus dur pour que ça marche, seulement c'est impossible ! Vous faites déjà des journées de 10 heures, 12 heures, parfois 16 heures... Travailler 2 fois plus est humainement impossible !
 - Vous avez peut-être essayé de déléguer quelques tâches à des stagiaires ou à des employés qui se sont révélés incompetents – ou ont carrément menti sur leur CV pour décrocher le job.
 - En déléguant mal, vous vous êtes peut-être même retrouvé dans des situations embarrassantes car le travail pour lequel vous avez payé était bien en-dessous de la qualité du travail que vous voulez livrer à vos clients... Résultat, vous avez fini par tout refaire vous-même (une fois de plus !)

Quel est le meilleur résultat possible ?

- En utilisant le modèle très simple des « 8 C » que vais vous donner, vous allez instantanément améliorer votre façon de déléguer.
- Vous saurez exactement comment communiquer votre projet,
- Votre équipe prendra la responsabilité de la réussite de la mission que vous leur confiez,
- Le travail sera toujours au moins aussi bon que ce que vous visez (et souvent, meilleur que vous ne l'aviez imaginé) car vous ne serez plus un handicap ou une limitation dans la qualité de leur travail,
- Vous n'aurez plus besoin de faire du « micro-management » et d'être en permanence derrière leur dos à surveiller leur travail,
- Et vos collaborateurs sauront qu'ils peuvent vous contacter en cas de difficulté plutôt que d'essayer de cacher leurs erreurs !

Les 8 C :

Les 8 éléments dont votre partenaire ou prestataire a besoin

1. La Connaissance de la tâche à réaliser
2. Le Contexte de la tâche qui leur est confiée
3. La Compétence pour effectuer la mission
4. La « Caisse à Outils » nécessaire (les ressources)
5. La Clef de la caisse à outils (l'autorité)
6. Le Choix des Outils
7. Les Critères de succès
8. Un Canal de Communication avec vous

1. La Connaissance de la tâche à réaliser

- Evidemment, vous devez **communiquer à votre collaborateur ce que vous voulez qu'il fasse.**
- C'est la partie que vous faites sans doute en pensant que vous avez « délégué ».
- Comprenez bien ceci : il ne faut pas s'arrêter là !
- Si vous êtes souvent frustré(e) par le travail fourni par vos collaborateurs, prestataires ou partenaires, c'est que vous n'avez fait que cette première étape.
- Vous n'avez fait qu'un huitième du travail à ce stade. Passons donc aux sept huitièmes restants !

Les « 8C »

1. Connaissance
2. Contexte
3. Compétence
4. Caisse à Outils
5. Clef
6. Choix
7. Critères
8. Communication

2. Le Contexte de la tâche qui leur est confiée

- L'erreur de beaucoup d'entrepreneurs : traiter involontairement vos collaborateurs comme des « larbins ».



Les « 8C »

1. Connaissance
2. Contexte
3. Compétence
4. Caisse à Outils
5. Clef
6. Choix
7. Critères
8. Communication

2. Le Contexte de la tâche qui leur est confiée

- L'erreur de beaucoup d'entrepreneurs : traiter involontairement vos collaborateurs comme des « larbins ».
- Quand vous leur donnez « le minimum » d'informations nécessaires, vous risquez d'obtenir un travail qui, effectivement, remplit les critères demandés,... mais qui est inutilisable au sein du projet pour lequel vous en aviez besoin.
- Il ne faut pas non plus submerger votre staff d'informations inutiles, alors où est le juste milieu ?
- Le juste milieu, c'est de décrire en quelques mots la vision du projet global; et à nouveau en quelques mots, l'importance de cette tâche au sein du projet.
- C'est aussi une source de motivation pour votre collaborateur: au lieu de faire une tâche futile ou barbante, il se rend compte que son travail est nécessaire à la réussite d'un grand projet.

Les « 8C »

1. Connaissance
2. Contexte
3. Compétence
4. Caisse à Outils
5. Clef
6. Choix
7. Critères
8. Communication

3. La Compétence pour effectuer la mission

- Evidemment, rien ne sert de décrire parfaitement la mission que vous confiez, si vous la confiez à une personne incompétente !
- Votre personnel doit posséder deux compétences pour chaque mission :
 - Le savoir-faire « prérequis » correspond au minimum d'expertise technique nécessaire pour bien utiliser les outils,
 - Et le savoir-faire « ad hoc » correspond à la procédure exacte expliquant comment effectuer la mission.
 - Pour une tâche répétitive, la première mission devra être effectuée par un « expert », qui va la décrire en détail dans un document de Procédure.
 - Par la suite, n'importe quelle personne ayant le savoir faire « pré-requis » sera en mesure de suivre la procédure.
- Au sein des Editions ToutChange, tous nos collaborateurs tiennent à jour leur partie d'un Manuel de Procédures. Ainsi nous savons que même si nous accueillons un nouveau technicien Web ou rédacteur publicitaire, le « nouveau venu » saura comment traiter la demande d'un client avec le niveau de qualité que nous exigeons.

Les « 8C »

1. Connaissance
2. Contexte
3. Compétence
4. Caisse à Outils
5. Clef
6. Choix
7. Critères
8. Communication

4. La « Caisse à Outils » nécessaire (les ressources)

- La qualité du travail fourni par votre collaborateur est aussi dépendante des outils qu'il utilise.
- Dans le cas d'un travail en interne, j'ai pour principe de donner à mon équipe les meilleurs outils disponibles pour la tâche visée dans la mesure de nos moyens.
- Nous avons appris (à nos dépens !) ce qu'il en coûte de vouloir à tout prix utiliser des outils gratuits et buggués, ou des outils « bon marché » très limités.
- Mais les ressources ne se limitent pas à des ressources « logicielles ». Il peut aussi s'agir, entre autres :
 - De documents dont votre collaborateur aura besoin,
 - D'informations ou de temps de travail que devront fournir d'autres collaborateurs.
- Ce qui m'amène au point crucial suivant...

Les « 8C »

1. Connaissance
2. Contexte
3. Compétence
4. Caisse à Outils
5. Clef
6. Choix
7. Critères
8. Communication

5. La Clef de la caisse à outils (l'autorité)

- Quand vous commencez à construire une équipe, vous allez rencontrer un problème quasi-inévitable : vos habitudes quant à l'accès à l'information.
 - En travaillant seul, vous étiez seul détenteur de toutes les informations (les mots de passe, les liens d'accès, et tous les fichiers correspondant à votre travail précédent)
 - Dès que vous n'êtes plus seul, vous allez devenir un « goulot d'étranglement » parce que votre équipe devra sans cesse vous demander l'accès à telle ou telle ressource. (parce que toute info qui n'est pas demandée, est secrète par défaut)
 - La solution est de proactivement créer une « Base de Connaissances » et d'outils qui sera partagée avec toute l'équipe. Donc, toute info qui n'est pas confidentielle, est partagée par défaut.
- En vous débarassant de la paranoïa ou des mauvaises habitudes sur le partage des outils et des informations, vous permettez à votre équipe d'agir de façon autonome. Donc: Gain de temps + Gain d'efficacité.

Les « 8C »

1. Connaissance
2. Contexte
3. Compétence
4. Caisse à Outils
5. Clef
6. Choix
7. Critères
8. Communication

6. Le Choix des Outils

- Tant que vous faites du « micro-management », c'est-à-dire tant que vous dictez à votre équipe des tâches à effectuer, vous limitez leur potentiel et vous limitez les résultats.
- On obtient un résultat très différent quand on délègue un projet, plutôt qu'une liste de tâches :
 - Cela permet à votre collaborateur d'exprimer sa compétence et d'être plus efficace,
 - Le travail remplit toujours l'objectif visé (Connaissance, Contexte et Critères)
 - Le travail final sera souvent meilleur car votre équipe peut avoir recours à des solutions créatives que vous n'auriez pas trouvées tout(e) seul(e),
 - Et enfin vous économisez un temps considérable !

Les « 8C »

1. Connaissance
2. Contexte
3. Compétence
4. Caisse à Outils
5. Clef
6. Choix
7. Critères
8. Communication

7. Les Critères de succès

- Une équipe qui réussit c'est une équipe qui sait ajuster le travail fourni pour corriger les erreurs, avant votre inspection.
- Autrement dit : vos collaborateurs doivent avoir en main toutes les « règles » qui permettent d'évaluer leur propre travail.
- Quand votre collaborateur sait en détail à quoi ressemble le « produit fini » qu'on attend de sa part, il peut travailler efficacement et ne pas partir dans une mauvaise direction.
- Pour chaque projet, nous listons 5 à 8 caractéristiques qui définissent le travail final. C'est un peu « le cahier des charges » : **si ces 8 caractéristiques y sont, alors c'est réussi, même si la méthode employée n'est pas la même que le patron aurait choisie.**

Les « 8C »

1. Connaissance
2. Contexte
3. Compétence
4. Caisse à Outils
5. Clef
6. Choix
7. Critères
8. Communication

8. Un Canal de Communication avec vous

- Une des sensations les plus désagréables quand on délègue un projet : s'apercevoir à la fin du temps imparti, qu'il y a eu un problème majeur, et que votre collaborateur a essayé de le dissimuler au lieu de vous en parler.
- Souvent cela aggrave la situation: si le prestataire avait évoqué le problème avec vous, vous auriez pu l'aiguiller en quelques minutes et éviter que votre projet ne prenne 2 semaines de retard !
- Il est donc très important quand vous confiez une mission, de signaler à votre collaborateur les conditions de votre communication au long du projet.
- Je vous recommande également de fixer dès le départ un rendez-vous de bilan « en cours d'avancement » pour faire le point sur la première partie du projet.

Les « 8C »

1. Connaissance
2. Contexte
3. Compétence
4. Caisse à Outils
5. Clef
6. Choix
7. Critères
8. Communication

Récapitulons !

- Voici à quoi ressemble un projet clairement communiqué si vous passez une annonce pour trouver un prestataire :
- « J'ai besoin que vous fassiez ____1____. »
- « C'est nécessaire au sein de notre projet ____2____ car cela nous permettra de ____2____. »
- « Je recherche une personne avec de l'expérience dans ____3____ et dans l'utilisation de ____4____. »
- « Au début du projet, vous m'indiquerez de quelles ressources vous avez besoin et je vous les mettrai à disposition (5). »
- « Voici ce dont j'ai besoin : ____7____. »
- « Vous devez pouvoir effectuer de façon autonome cette mission, (6) »
- « Cependant je serai disponible au long du projet de la façon suivante : ____8____. »

Les « 8C »

1. Connaissance
2. Contexte
3. Compétence
4. Caisse à Outils
5. Clef
6. Choix
7. Critères
8. Communication

À vous de jouer !

- « Les entreprises les plus performantes sont celles où l'entrepreneur a su construire une équipe compétente et motivée, et utiliser les forces de cette équipe pour décupler sa propre productivité. »
- Dans ce Kit, vous avez découvert une méthode simple pour communiquer clairement avec vos prestataires ou partenaires.
- C'est cette même méthode que nous mettons en œuvre, au sein des Editions ToutChange, pour communiquer avec notre équipe. Nous permettons ainsi à des formateurs d'avoir accès à un partenariat unique : ils se débarrassent des tâches techniques et marketing, se concentrent sur leur passion, et gagnent confortablement leur vie en touchant des milliers de personnes.
- Si vous êtes intéressé(e) par un tel partenariat pour propulser votre activité au sommet, consultez nos vidéos gratuites de formation sur :

www.ToutChange.com

« Rien n'est impossible
pour l'homme qui n'a pas
à le faire soi-même. »

- A. H. Weiller

Qui est Sébastien ?

Sébastien, surnommé « Le Marketeur Français », est un Consultant en Marketing et en croissance explosive qui peut aider votre entreprise sur Internet à générer de forts volumes de ventes en faisant de votre marketing un événement et en transformant vos clients en « fans ».

Les succès de Sébastien avec le lancement de ses propres produits et services l'ont amené à créer les Editions ToutChange : une structure qui accompagne les formateurs pour leur permettre de se concentrer sur leur expertise, vivre confortablement de leur savoir, et toucher des milliers de personnes.

Pour contacter Sébastien afin de bénéficier de son expertise en marketing pour développer votre entreprise, visitez: www.ToutChange.com

