

IMPLIQUER NOTRE PERSONNEL

DANS L'INDUSTRIE DU GOLF

Rédigé par : les ressources humaines Peak Performance



« Traitez toujours vos employés comme vous aimeriez qu'ils traitent vos meilleurs clients. »

– Stephen R. Covey

En tant que dirigeants responsables de la gestion du personnel, l'un de nos défis les plus délicats mais les plus gratifiants est comment garder nos employés engagés et productifs, en particulier pendant les temps morts dans l'industrie du golf (tels que les jours de pluie, quand il y a un

tournoi et que la boutique du pro est vide, etc.). Vous devez amener les employés à sentir qu'ils sont propriétaires de la place et non seulement qu'ils y travaillent.

- 
- Naviguer sur internet, probablement sur les médias sociaux
 - Socialiser avec les collègues
 - Affaires personnelles – vérifier des courriels, faire des appels téléphoniques, envoyer des textos, compléter des devoirs
 - Prendre des pauses plus longues pour archer, manger ou fumer

COMMENT PASSONS-NOUS D'EMPLOYÉS NON IMPLIQUÉS À EMPLOYÉS IMPLIQUÉS ?

Comment pouvons-nous amener un employé à prendre des initiatives pour trouver du travail à faire pendant les périodes creuses quand il y a tellement d'activités non liées au travail qu'il préférerait faire ?

La solution idéale serait d'embaucher régulièrement, de former et de retenir des employés avec l'ensemble des compétences et l'attitude que vous voulez, tels que: axé sur le client, travailleur, loyal, intelligent, prenant l'initiative de chercher du travail à faire pendant les temps d'arrêt, de haute énergie, la liste peut continuer. Cependant, vous ne pouvez pas toujours avoir un choix dans la décision d'embauche et même si et quand vous le faites, parfois les employés ne se révèlent pas être ce que vous attendiez ou au fil du temps, ils changent.

Cela signifie que nous devons les ré impliquer.

L'implication des employés n'est pas une rue à sens unique. Les gestionnaires/professionnels doivent prendre des mesures pour impliquer leurs employés, plutôt que de s'attendre à ce que leurs employés soient impliqués par le biais d'une liste de tâches. Il est très facile de crier, critiquer et / ou réprimander un employé pour les amener à changer leurs comportements. Cela résout souvent le problème - du moins au début - mais à quel prix ?



Si nous ne pouvons pas les changer, la meilleure chose est de nous changer nous-mêmes d'une manière qui pourrait les inciter à aller dans un sens positif. Alors demandez-vous: qu'est-ce que votre patron ou le client doivent dire ou faire pour vous inciter à prendre plus d'initiatives et être plus productif? Alors que deux personnes ne sont pas exactement les mêmes, souvent ce qui nous motive est ce qui va motiver notre personnel.

Voici quelques idées sur la façon d'encourager, d'inciter ou de motiver votre personnel à commencer à prendre la propriété et la responsabilité de leur propre emploi et pas seulement d'y travailler:

- Communiquez vos attentes – Laissez savoir à votre personnel ce que vous voulez qu'ils fassent pendant les temps morts. Exprimez-le, tel que "Voici une liste de choses que vous pouvez faire si vous avez le temps ... mais je suis ouvert à vos idées sur ce" Faites-le souvent. Ne présumez pas qu'ils savent déjà
- Fournissez un portrait global – Partagez la vision du club / organisation. Laissez-leur savoir comment ils cadrent avec l'organisation et combien ils sont importants maintenant et dans l'avenir. Dites-leur pourquoi et comment la prise d'initiative et la créativité servent effectivement leurs propres objectifs de réussite. Cela peut les impliquer et peut construire une plus grande loyauté et peut-être les faire sentir un peu coupables d'utiliser le temps payé pour faire des tâches personnelles.

- Mettez-les au défi – Ne vous contentez pas toujours de leur donner des tâches routinières, “organiser et ranger” et / ou des tâches liées à l’inventaire pendant les temps morts. Parfois pimentez avec une tâche nouvelle ou de nature intéressante qui remet en question leur initiative, leur intelligence, leur prise de décision et leurs compétences créatives. Par exemple, ils peuvent réfléchir et sélectionner un thème pour le mois (ex. “Faites que cela se produise” ou “Avoir du plaisir” ou “La vue est meilleure d’en haut” ou “Citations de golf célèbres”) et commercialisez des produits ou assurez la promotion des événements autour de ce thème. Créez ces tâches et / ou ces projets autour des intérêts, des expériences et des points forts de vos employés. Consultez l’article récent sur la vente au détail rédigé par le membre de la PGA Derek Orr du Shaughnessy Golf & Country Club, ils ont fait exactement cela pour mettre leurs employés au défi.

- Félicitez-les – Faites-le en privé et en public. Cela peut être quelque chose d’aussi simple qu’un pouce levé, un sourire ou une tape dans le dos accompagné d’un «merci». En règle générale, la louange spécifique (ex. «bon travail d’initiative qui a apporté quelque chose de créatif pour promouvoir la boutique») est plus appréciée que la louange générique (ex. « bon travail »).



- Récompenses/Jetons/Cadeaux d’appréciation – Offrez des choses comme des cartes-cadeaux, des grignotines, laissez partir plus tôt ou des billets pour des événements. Ceux-ci peuvent être offerts de temps en temps ou quand un bon travail a été fait ou par un système concurrentiel interne pour inspirer l’employé (ex. les ventes effectuées, le nombre de membres contactés, les informations collectées). Encore une fois, Consultez l’article récent du professionnel de la PGA et détaillant de l’année en 2015 Dean Manz. Il a offert ces incitatifs à son personnel et cela s’est avéré très positif.
- Encouragez les commentaires et la rétroaction – Laissez-les exprimer leurs préoccupations et vous dire ce qu’ils pensent qui doit être changé pour les rendre plus impliqués et cesser la navigation sur le net et les textos.

- Connaissez-les personnellement – Traitez-les comme une personne entière et non pas seulement comme un employé que vous connaissez à peine. Soyez authentique. S’ils croient que vous vous souciez d’eux, ils peuvent commencer à vous voir, vous respecter et prendre soin de vous comme une personne (avec vos propres peurs, délais et faiblesses) et non pas seulement comme leur patron.



- Soyez un leader bon et juste – Ne soyez pas charmant, patient et axé sur le client avec un membre ou un client pour ensuite traiter vos propres employés significativement mal; ce n’est pas intègre. Ils remarqueront ce traitement différent et vous en voudront pour cela.
- Sortez à l’extérieur – Tenez de rapides 10 minutes «pow wows» quotidiens avec votre équipe à l’extérieur quand le temps ensoleillé et chaud peut aider à les recharger physiquement, mentalement et émotionnellement.

Vous n’avez pas à faire tout ce que comporte cette liste. Vous devez préparer un «**PLAN D’ATTAQUE**» en vous posant des questions comme:

- Quel est le comportement que j’essaie de modifier (ex. textos)?
- Qui fait cela? Une ou plusieurs personnes?
- Pourquoi font-ils cela? Est-ce par habitude, ennui, etc.? Pourquoi cela me dérange?
- Est-ce que j’ai fait quelque chose pour provoquer ce comportement chez eux?
- Est-ce que cela doit changer ou puis-je laisser aller? Pourquoi?
- Comment puis-je les motiver à changer? Voir les exemples plus haut mentionnés.
- Comment puis-je mesurer et maintenir ce changement?

La gestion du personnel est un équilibre délicat. Si vous avez une bonne équipe (ou la personne) qui travaille généralement à un niveau de haute performance, alors apprenez à ignorer les actions occasionnelles que vous considérez comme des pertes de temps. Exercer des pressions sur les bons employés pour qu’ils modifient leur comportement en fonction de vous pourrait comporter plus de risques que de bienfaits. Nous avons tous nos moments “de folie” et c’est parfois sain parce que cela nous donne une pause physique, émotionnelle et mentale très nécessaire. De plus, faites preuve de compassion envers vos employés. Nous avons tous des problèmes dans nos vies personnelles et certains peuvent avoir un impact sur nos situations de travail que nous luttons pour régler des choses personnelles pendant les heures de travail. Il ne faut pas devenir frustré et agir de manière irrationnelle, mais apprendre à mieux réussir à changer nos comportements et ceux de nos employés pour l’amélioration de toutes les parties concernées.

Les ressources humaines Peak Performance offrent des services conseil aux petites et moyennes entreprises afin de soutenir leurs programmes et initiatives de RH par le biais d’un accord de travail flexible et efficace sur le plan financier qui rencontre leurs besoins actuels. Chaque organisation a des objectifs, des besoins et des défis uniques. Les ressources humaines Peak Performance fournissent à votre entreprise des solutions RH personnalisées qui sont durables, pratiques et à valeur ajoutée.”