

L'EXCELLENCE N'EST PAS UN ACCIDENT

ÉCRIT PAR : JACK DILLON



Lorsque vous ou moi entrons dans un grand restaurant, un merveilleux théâtre ou une grande entreprise de tout type, nous sentons la différence dès l'instant où nous entrons. Le personnel est léger sur ses pieds. Il se déplace à la vitesse de l'entreprise et des besoins du client. Ils sont engagés, intéressés, voire excités à l'idée de faire partie de quelque chose de spécial dans le temps.

Les clients, eux aussi, sont engagés, heureux de faire partie de l'expérience. Lorsque nous trouvons une entreprise remplie d'hommes et de femmes joyeux et impliqués, nous avons identifié une expérience à laquelle beaucoup veulent participer parce qu'elle met en scène quelque chose d'extraordinaire.

Ces entreprises se sentent différentes ; elles ont même un son différent des autres. Pour ce groupe, il n'y a pas de concurrence. Il existe certainement d'autres restaurants, théâtres et entreprises qui visent à servir. Ils ne peuvent cependant pas rivaliser là où l'excellence est la norme plutôt qu'un événement occasionnel.

Le terrain de golf est un lieu unique. Pour la plupart des propriétés de golf, le terrain de golf est le lieu où les hommes, les femmes et les juniors de la région se retrouvent et partagent leur passion pour ce jeu particulier. Ayant joué et servi dans ce sport pendant plus de cinq décennies, j'ai vécu de nombreux grands jours de golf. Ce billet porte sur l'excellence, l'excellence opérationnelle. Il s'agit d'offrir des idées sur l'exécution d'une grande journée de golf en mettant en place une meilleure structure et une meilleure équipe. L'excellence est difficile à atteindre et encore plus difficile à maintenir. C'est cette carotte qui se trouve juste à portée de main et que beaucoup s'efforcent d'atteindre. Être bon est simplement le ticket d'entrée dans la compétition : créer l'excellence offre le meilleur siège de la maison, celui où l'effort et les récompenses sont les plus élevés.

PROPAGEZ LES NOUVELLES

L'une des premières façons de construire une excellente opération est de raconter votre histoire à travers la communauté locale. Il semble que trop souvent, le terrain de golf apparaisse comme une grande montagne aux non-golfeurs : beau à voir mais trop difficile à approcher ou certainement à gravir.

Les préjugés concernant notre jeu sont partout : le golf est trop cher, trop difficile et trop frustrant à jouer. De plus, disent-ils, je n'ai pas d'amis golfeurs ni de membres de ma famille. L'autre côté, celui que nous connaissons : le golf est un jeu, le plus grand des jeux. Une fois que le nouveau golfeur a réussi son premier bon coup, il est accroché.

Notre mission devrait être de faire connaître le jeu, votre propriété et les commodités du club de golf. Invitez les hommes d'affaires locaux à apprendre le jeu. Invitez les leaders de la communauté - les hommes et les femmes qui font avancer les choses dans votre monde local - à découvrir ce qu'est le jeu. En outre, ne manquez pas d'en parler aux mamans. Elles sont les chefs de file à l'intérieur de la maison et peuvent construire votre clientèle et votre engagement comme peu d'autres personnes.



BÂTISSEZ VERS L'EXCELLENCE

En racontant votre histoire au-delà des portes, vous commencez à susciter un nouvel intérêt dans l'espoir que votre club devienne la destination locale recherchée pour le golf, les réunions et tous les rassemblements essentiels. Il est très important de communiquer votre message, car le monde extérieur ne le sait pas et ne croit sûrement pas que c'est un jeu qu'il pourrait pratiquer et apprécier.

Au fur et à mesure que vous éliminez les malentendus et les fausses impressions, il existe des moyens d'atteindre l'excellence dont nous avons parlé au début de cet article. Les idées et les points ne sont pas nouveaux, mais ils fonctionnent. Voici sept idées qui peuvent fournir une direction et une carte de départ pour le chemin vers l'excellence de vos propriétés:

- 01 Engagez des personnes qui aiment les gens et qui apprécient l'hospitalité.
- 02 Créez un plan de développement qui commence dès le premier jour et ne s'arrête jamais.
- 03 Élaborez un plan de communication dont la transmission est fréquente mais simple à comprendre.
- 04 Utilisez la technologie pour entrer en contact et rester en contact.
- 05 Gérez pour être en contact avec les gens.
- 06 Faites de l'écoute la valeur primordiale de votre programme.
- 07 Développez une culture de rappel au-delà de la formation.

EMBAUCHEZ POUR L'EXCELLENCE

Dans ce nouveau monde du travail, chaque poste du personnel est vital. Vous pouvez réduire les erreurs d'embauche en en faisant un élément essentiel de la journée de travail. Embauchez des personnes ayant une bonne attitude et une grande énergie interne. Embauchez des personnes qui s'épanouissent lorsqu'elles sont entourées d'autres personnes. En même temps, recherchez des personnes qui apprécieront les horaires et l'atmosphère tout en acceptant le travail difficile de l'hôtellerie. Enfin, engagez des personnes sympathiques. Les personnes sympathiques ayant une bonne attitude peuvent acquérir les compétences nécessaires ; vous ne pouvez pas apprendre à des personnes expérimentées à avoir une bonne attitude. La gentillesse est un atout interne qui ne figure jamais dans le manuel d'instruction des employés.

CRÉEZ UN PLAN DE DÉVELOPPEMENT QUI FONCTIONNE

Combien de fois vous ou vos amis avez été embauchés dans une période si chargée que personne n'avait le temps de vous former ? Vous deviez simplement assimiler les choses sur le tas. Le premier jour d'un employé, cependant, est spécial. Il est excité, enthousiaste et prêt à apprendre. Trop souvent, la formation est repoussée, dispensée au compte-gouttes ou n'a jamais lieu.

Les clés essentielles du développement du nouveau personnel:

- Soyez prêt à accueillir le nouveau collaborateur dès le premier jour.
- Créez un espace dans l'emploi du temps pour passer du temps avec les nouveaux employés chaque jour pendant la première semaine.
- Ne déléguiez pas l'importante pièce de connexion à d'autres membres de votre équipe.
- Soyez prêt à répondre aux questions chaque jour pendant cette première semaine.
- Assurez-vous de mettre en place les 30 premiers jours de la manière dont vous voudriez les vivre.
- La façon de construire un groupe fort et loyal est de donner la priorité à leurs 30 premiers jours de travail, en particulier ce premier jour et cette première semaine. Faire en sorte que cette période fonctionne est essentiel pour un véritable engagement et la réussite du nouveau collaborateur.

COMMUNICATION : FAITES EN SORTE QU'ELLE SOIT FRÉQUENTE, INFORMELLE ET BIDIRECTIONNELLE

Il a été dit que même au sein des meilleures organisations, la communication n'est pas très bonne. Les gens manquent souvent de l'information dont ils ont besoin pour bien faire leur travail. D'autres organisations fournissent des informations, mais rarement en temps utile.

Les clés de meilleures communications :

- Planifiez les communications importantes. Préparez-vous et prenez le temps de transmettre les détails à l'équipe.
- Faites en sorte que la communication soit facile à comprendre. Parlez dans la langue commune de votre équipe.
- Donnez le ton pour que la communication soit bidirectionnelle. Soyez ouvert à une conversation ainsi qu'à répondre aux questions.
- En plus des notes de service écrites et des réunions formelles, assurez-vous que vous et le personnel de direction sortez du bureau et parlez aux membres de votre équipe - pratiquez la gestion par l'errance.
- Soyez accessible. Mettre des informations uniquement sur un agenda envoie un mauvais message à l'équipe.

UTILISEZ LA TECHNOLOGIE POUR ÊTRE ET DEMEURER EN CONTACT

Nous avons tous une vie personnelle, ces moments hors du travail où nous avons envie et besoin de nous évader. C'était certainement plus facile à l'époque d'avant les téléphones intelligents. Il est important de faire deux choses : Définissez des directives pour les moments où vous et les autres gestionnaires n'êtes tout simplement pas disponibles. Déléguez d'autres membres de l'équipe pour les remplacer pendant ces périodes. Donnez-leur la possibilité de prendre des décisions et d'exercer leur propre jugement.

D'autres clés pour utiliser les technologies :

- Ayez une consigne formelle sur la bonne utilisation du courrier électronique et des textos pour votre opération.
- Ne permettez pas aux gens d'improviser avec leur propre style de communication. Tout le monde doit s'en tenir au plan de communication.
- Avec quatre générations qui partagent désormais l'espace de travail, il est essentiel que tous les membres du personnel soient à l'aise avec votre programme. Soyez disponible ou créez des fenêtres d'apprentissage où les membres du personnel mal à l'aise peuvent obtenir du soutien et des conseils. Dans le même temps, soyez certain que l'enseignant peut enseigner. Demander à un jeune de 22 ans d'instruire une personne de 65 ans pourrait être problématique.
- Créez un véritable système de soutien pour que l'ensemble du personnel connaisse la technologie de votre propriété. Du site Web du club au logiciel de point de vente en passant par la bonne façon d'envoyer un courriel interne, assurez-vous que tout le monde comprend chaque procédure.
- Passez en revue les procédures et rappelez-les souvent.

SORTIR ET SE PROMENER

Plus l'activité du golf se professionnalise, moins on semble voir les dirigeants de propriétés alors qu'ils sont au bureau à gérer les chiffres. Les feuilles de calcul, les rapports, les courriels et les innombrables autres raisons pour lesquelles les dirigeants sont coincés à leur bureau ont créé un vide dans l'esprit d'équipe, l'enthousiasme et l'engagement.

Quel que soit le membre de l'équipe, la reconnaissance est un élément réel qui permet à cette personne de s'améliorer dans son rôle. Il est certain qu'il y a du travail de bureau qui doit être fait. Certaines tâches peuvent être urgentes, d'autres moins. Lorsque les gestionnaires se promènent dans les installations, parcourent le terrain de golf, parlent aux golfeurs et à l'équipe, l'enthousiasme et l'engagement augmentent et les sourires font partie intégrante de la journée.

Des clés pour gérer en étant hors du bureau :

- Pensez à une rencontre de 15 minutes tôt le matin : une courte réunion pour informer et enthousiasmer les gens pour la journée à venir.
- Les gestionnaires devraient donner la priorité à leur devoir de bureau à un moment où le trafic est faible. Certaines choses sont sensibles au temps, mais la fin de la journée peut être un moment idéal pour accomplir le travail que vous devez faire en restant assis.
- Travaillez pour passer quelques minutes chaque jour avec chaque membre de l'équipe. Un mot gentil, une tape sur l'épaule ou simplement une observation peuvent rendre la journée meilleure pour le membre du personnel et la propriété.
- Partagez également un mot gentil avec vos golfeurs. Prenez le temps de monter dans une voiturette, de faire un tour et de leur demander comment s'est passée leur journée.
- Sortir de votre bureau en côtoyant des gens est une partie essentielle du leadership, indispensable à la construction de l'excellence.

L'ÉCOUTE: UNE COMPÉTENCE ESSENTIELLE POUR L'EXCELLENCE

Quel serait le résultat si chaque membre de votre équipe devenait un excellent auditeur ? Si, au lieu de vouloir faire leur prochaine grande déclaration, ils prenaient du recul et permettaient au golfeur ou à un autre membre du personnel de prendre la parole ? L'écoute est une compétence commerciale majeure - la compétence personnelle la plus importante dans le secteur de l'accueil.

Clés pour devenir de meilleurs auditeurs :

- L'écoute est une compétence qui s'apprend.
- Donnez le ton pour une meilleure écoute à l'intérieur de chaque réunion d'équipe. Donnez l'exemple.
- Rejoignez un club local de Toastmasters International (il y en a partout). Invitez un Toastmaster expérimenté à quelques-unes de vos réunions internes pour qu'il vous donne les conseils et la structure nécessaires pour devenir un meilleur auditeur.
- Commencez par l'équipe de direction et cherchez à améliorer d'abord les compétences au sein de ce groupe.
- Devenir un meilleur auditeur est un défi sans fin. Parce que nous avons chacun un ego et que nous pensons être la personne la plus intelligente de la pièce, nous sommes impatients de parler ; par conséquent, l'écoute n'est pas un élément standard d'amélioration.
- Une meilleure écoute crée l'excellence dans les relations, ce qui entraîne l'excellence dans l'opération.
- Sachez qu'une fois que vous avez commencé, le chemin à parcourir ne se termine jamais.

LA FORMATION EST CRUCIALE, LE RAPPEL EST ESSENTIEL

Au cours de mes décennies en tant que gestionnaire, j'ai embauché et/ou formé des centaines de personnes. La formation n'est pas seulement importante pour fournir au nouveau membre de votre équipe les compétences nécessaires pour faire le travail. Elle est essentielle pour donner à cette nouvelle personne le courage et la confiance nécessaires pour prendre le relais et assumer son rôle.

Il est également essentiel de prévoir du temps pour la formation et d'avoir des personnes qualifiées prêtes à la diriger. Lorsqu'une nouvelle personne commence à travailler, vous devez avoir toutes les cartes en main pour la préparer à réussir dès que possible. Rester sur la touche pendant un certain temps n'est pas une option. La mise en place des manuels appropriés, des membres de l'équipe et du temps nécessaire sont des étapes essentielles.

Avec le temps, j'ai appris que la formation doit être continue et permanente, quelle que soit sa durée ou son efficacité au départ. Un élément essentiel du chemin vers l'excellence réside dans le rappel. En rappelant à chaque membre de l'équipe les compétences et les valeurs essentielles, vous ancrez et renforcez ce qui est important.

Construire une culture du rappel :

- Cela commence par un programme de formation solide et écrit.
- Après la formation initiale, mettez l'accent sur la phase 2, qui comprend la présence d'un mentor.
- Attribuez un mentor de l'équipe à tous les nouveaux membres du personnel. Ces mentors doivent renforcer les compétences dont chaque personne a besoin pour réussir. Le mentor peut ensuite rendre compte des progrès, en informant la direction de la façon dont la personne progresse dans son rôle.
- Les séances de rappel peuvent être individuelles ou faire partie des réunions d'équipe.
- L'important à retenir est que la formation initiale n'est qu'une petite pièce dans la création de l'excellence dans votre propriété.

SOMMAIRE

Peu importe l'état ou la configuration du parcours, la qualité de la nourriture ou la propreté du pavillon, ce sont les gens qui font la différence dans la journée de chaque golfeur qui franchit vos portes.

Ces idées ne sont pas des vœux pieux. Ce sont des idées que d'autres ont utilisées pour bâtir leur entreprise. Vous voudrez certainement commencer par créer votre propre programme, en utilisant éventuellement une ou plusieurs de ces idées pour améliorer l'excellence de votre exécution. Quelle que soit la façon dont vous l'abordez, l'excellence est la voie à suivre pour obtenir une feuille des départs plus complète et maintenir des tarifs plus élevés, tout en fidélisant à la fois le personnel et les golfeurs.

L'excellence n'est pas un accident. Il faut les bonnes personnes, un plan et une discipline pour l'atteindre et la maintenir dans le temps. N'hésitez pas à nous faire part de vos questions ou de vos commentaires. Nous vous remercions.

Jack Dillon

Career Dividends
jackd@careerdividends.com