

L'AVANTAGE DE LA RECONNAISSANCE ET
DE L'APPRÉCIATION : COMMENT RAMENER LA

JOIE

DANS LES CLUBS DE GOLF?

Auteur: Mikló Breitner / Golf Business Monitor

La pandémie de COVID-19 a changé à peu près tout, y compris les RH des clubs de golf et la gestion des talents. Les gens réévaluent leurs préférences en matière de travail. Malheureusement, l'emploi/le travail dans un club de golf ne sort pas toujours gagnant.

Le travail est une partie importante de la vie de chacun, et chacun apporte des idées et des expériences différentes. Le problème est que, ces derniers temps, les **réflexions de nombreux employés sur leur environnement de travail** sont précédées de mots tels que "stressant", "peu gratifiant" ou même "toxique".

La rémunération et les avantages ne suffisent pas à maintenir les gens dans une culture d'entreprise toxique, ingrate et stressante.

Nous devons comprendre que les employés des clubs de golf veulent eux aussi être heureux dans leur travail. Ils veulent **se sentir valorisés et épanouis**, et ils veulent que leur travail contribue à quelque chose de significatif.

Jim Croxton récemment :

"La crise de la main-d'œuvre est un autre problème majeur que nous devons tout simplement aborder pour que ce sport reste sain. Il est maintenant temps pour les clubs de se concentrer sur l'importance de leur main-d'œuvre, sans laquelle le sport se flétrirait sur la vigne."

- Jim Croxton

(PDG de l'association britannique et internationale des surintendants de golf a mentionné)

Avec le nombre considérable d'offres d'emploi créées par les premiers licenciements liés à la pandémie, **les gens ont des dizaines d'options parmi lesquelles choisir**. Pourquoi rester dans un emploi où ils ne sont ni engagés ni heureux alors qu'ils peuvent choisir parmi dix emplois similaires offrant de meilleurs avantages et une meilleure culture?





Dans l'étude Microsoft Work Index 2022,

52 % des membres de la génération Z et des milléniaux, à l'échelle mondiale et au Canada, ont déclaré qu'ils envisageraient de quitter ou de changer d'emploi au cours des douze prochains mois, surtout si leur poste actuel les empêchait **de profiter de la vie**. On s'attend également à ce que **davantage de baby-boomers** (et d'autres travailleurs qui ont retardé leur départ à la retraite en 2020) quittent la population active cette année.



GALLUP A CONSTATÉ QUE LES 6 QUESTIONS SUIVANTES INTÉRESSENT VRAIMENT LES SALARIÉS EN 2022 :

1. Une augmentation significative des revenus ou des prestations
2. **Meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée et meilleur bien-être personnel** (par exemple, santé mentale, gestion du stress, pleine conscience, etc.)
3. **La capacité de faire ce qu'ils font le mieux**. Cela contribuera à améliorer la motivation et l'engagement des employés de votre club de golf.
4. **Plus grande stabilité et sécurité de l'emploi**.
5. Les politiques de vaccination contre la COVID-19 s'alignent sur mes convictions.
6. L'organisation est diversifiée et ouverte à tous les types de personnes.

En l'état actuel des choses, les entreprises canadiennes se démènent collectivement pour combler **915 000 postes vacants, soit 80 % de plus** qu'en 2019, selon Statistique Canada, et bien au-delà des niveaux pré-pandémiques.

Si nous comprenons **l'état actuel du marché de l'emploi**, alors nous devons réaliser à quel point il est important de **démontrer une appréciation** de nos employés de club de golf et de les **récompenser pour un travail bien fait**.

Reconnaissance et appréciation. Nous utilisons souvent ces mots de manière interchangeable et les considérons comme une seule et même chose.

La reconnaissance consiste à donner une **rétroaction positive** en fonction des résultats ou des performances. Parfois, cela se fait de manière formelle : **une récompense, une prime, une promotion, une augmentation**. Parfois, la reconnaissance est donnée de manière plus informelle : **un remerciement verbal, une note manuscrite**.

LA RECONNAISSANCE PRÉSENTE TROIS INCONVÉNIENTS

1. Elle est basée sur la performance, donc elle est conditionnelle.
2. Elle est basée sur le passé, donc elle concerne ce que les gens ont déjà fait.
3. Elle est rare.

Nous ne devrions pas éviter de reconnaître et de récompenser les employés de notre club de golf. C'est un excellent moyen de montrer votre appréciation et de maintenir leur motivation. Pour mettre en place une **culture de la reconnaissance réussie**, vous devez tenir compte **des 5 facteurs suivants** :

- ✖ Soyez précis et pertinent.
- ✖ Soyez opportun.
- ✖ Chacun a son propre style et sa propre préférence pour recevoir et donner des remerciements.
- ✖ Faites le lien avec l'image globale ► comment le succès des employés contribue au succès du club de golf.
- ✖ Des petites choses comme des notes manuscrites ou des remerciements quotidiens peuvent également rendre les employés heureux.

En reconnaissant les employés de votre club de golf, vous serez en mesure de :

- ✖ Conservez vos meilleurs employés.
- ✖ Augmentez l'engagement des employés.
- ✖ Encouragez les hautes performances.

Lorsque vous reconnaissez les performances de vos employés, n'oubliez pas de leur assurer une visibilité sociale. Cette visibilité sociale peut être atteinte via les canaux de médias sociaux du club de golf, le bulletin d'information, ou simplement sur le panneau d'affichage dans le pavillon.

Si vous vous concentrez uniquement sur la reconnaissance, vous perdrez de nombreuses occasions de vous rapprocher des membres de votre équipe et de les soutenir - de les apprécier. Reconnaître et comprendre le côté **humain des employés** d'un club de golf prend de l'ampleur.

L'**appréciation**, quant à elle, consiste à reconnaître la valeur inhérente d'une personne. Il ne s'agit pas de leurs accomplissements. Il s'agit de sa valeur en tant que collègue et être humain.



VOICI TROIS FAÇONS SIMPLES DE MONTRER VOTRE APPRÉCIATION :

- 1. Écouter.** L'une des meilleures choses que vous pouvez faire pour les personnes avec lesquelles vous travaillez est aussi l'une des plus simples : Posez votre téléphone, détournez le regard de votre ordinateur, et écoutez-les sincèrement.
- 2. Dites aux gens ce que vous appréciez chez eux.** Agir de manière proactive - et non pas parce que quelqu'un a fait quelque chose d'exceptionnel ou parce que vous voulez quelque chose de lui - est un cadeau incroyablement puissant. Il peut avoir un effet positif sur la façon dont vos collègues se sentent, sur votre relation avec eux et sur la culture de l'équipe.
- 3. Prenez des nouvelles** des personnes avec lesquelles vous travaillez. Demandez-leur comment ils vont (et ce qu'ils pensent) et ce qui les préoccupe en ce moment, **pour leur montrer que vous vous souciez d'eux.**

Utilisez les rencontres individuelles à bon escient ! Ces réunions ne doivent pas se limiter à des mises à jour du statut. Vous perdez une occasion précieuse **de mieux comprendre et soutenir les membres de votre équipe.** Ces moments sont parfaits pour découvrir les besoins, les objectifs et les attentes personnels de vos collègues.

Si vous ne le faites pas, vous risquez d'envoyer par inadvertance le message que vous ne vous intéressez qu'aux tâches urgentes et aux choses à faire, ce qui peut donner à vos subordonnés le sentiment d'être inutiles et de devenir anxieux.

Demandez plutôt à la personne :

- 1.** Quelle est la seule chose que je puisse faire pour mieux vous soutenir cette semaine ?
- 2.** Qu'est-ce qui a été une victoire pour vous au cours de la semaine dernière ? Qu'est-ce qui a été un défi ?
- 3.** De quel type de flexibilité avez-vous besoin en ce moment ?



VOICI 6 IDÉES DE RECONNAISSANCE POUR COMPENSER LE STRESS D'UNE CRISE ET CONSTRUIRE UNE CULTURE DE L'APPRÉCIATION:

- 1.** Les employés méritent plus, alors donnez-leur plus
- 2.** Ne vous contentez pas de reconnaître, appréciez
- 3.** Célébrez les succès individuels et collectifs comme preuve de ce qui est possible
- 4.** Reconnaissez les réalisations d'une autre manière
- 5.** Ce sont les petites choses qui comptent
- 6.** Faites un effort supplémentaire avec vos pairs

L'épidémie a fait prendre conscience de **l'importance des valeurs humaines**, telles que la famille ou l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, etc. Cela signifie que nous devons considérer les employés de nos académies de golf ou de nos clubs de golf d'abord **comme des êtres humains et ensuite** comme des professionnels de la PGA, des surintendants, des serveurs, etc.

L'expérience des employés doit être redéfinie et mise à niveau pour répondre aux attentes et au bien-être des employés. Nous avons également pu constater dans le cas du **Burhill Group (UK)**, le bon impact de l'investissement dans la formation et le développement des employés de nos clubs de golf. Burhill Group a dépensé **60 000 £** (= 92 000 CAD) dans **la formation de ses apprentis** en 2020. En 2019, l'entreprise a investi **42 000 £**. Et ce n'est qu'un exemple parmi tant d'autres.

Selon le livre "The Happiness Advantage", le bonheur, ou les **expériences positives, mènent au succès.** Le succès NE mène PAS au bonheur.

Essayez de déterminer les motivations, les **objectifs et les besoins des employés** de votre club de golf et reconnaissez et récompensez-les en conséquence. Cela peut créer une boucle de rétroaction positive.

Introduisez la ludification dans les programmes de récompense et de reconnaissance des clubs de golf. C'est plus amusant, plus intéressant et plus attrayant. À cette fin, vous pouvez utiliser des plateformes numériques de reconnaissance des employés en combinaison avec des points de récompense, des badges numériques, des certificats numériques, des cartes cadeaux numériques, etc.

VOICI QUELQUES PLATEFORMES NUMÉRIQUES DE RECONNAISSANCE DES EMPLOYÉS :

- ✘ **Nectar** – idéal pour les équipes de 50 à 500 personnes. Il dispose d'une sélection de récompenses très étendue.
- ✘ **WeGift** – idéal pour les équipes de 25 à 100 personnes. Il permet aux employés d'obtenir des articles qu'ils aiment.
- ✘ **Kazoo** – idéal pour les équipes de 100 à 250 personnes. Il fait de l'appréciation, de la rétroaction continue et de la croissance une partie du travail quotidien.

Cela peut également contribuer à une atmosphère positive dans votre club de golf si votre équipe ou chaque employé du club de golf célèbre ensemble des étapes importantes telles que :

- ✘ **Anniversaires** : c'est le moment idéal pour offrir un cadeau à chaque employé, le remercier de ses efforts et lui faire plaisir.

- ✘ **Anniversaire d'emploi** : c'est une bonne occasion de célébrer et de s'amuser tout en exprimant votre gratitude pour la contribution de la personne au club de golf/à l'académie de golf.
- ✘ **Fêtes** : Saviez-vous que le premier vendredi de mars de chaque année est **la journée d'appréciation des employés** ? C'est une occasion supplémentaire de créer une atmosphère positive dans votre club et/ou dans votre équipe.
- ✘ **Mariage/naissance/décès** – les félicitations pour le mariage de la personne, le nouveau-né et l'expression d'empathie en raison de la perte peuvent humaniser la culture de l'entreprise.

LE RÉSULTAT

Si vous investissez dans des programmes de récompenses et de reconnaissance pour l'apprentissage et le développement, vous avez de très bonnes chances d'améliorer les performances commerciales de votre club de golf / académie de golf.

Toutefois, il ne faut pas oublier que pour créer une expérience attrayante pour les employés, il faut également améliorer l'environnement technologique et physique ainsi que la culture d'entreprise.

À PROPOS DE L'AUTEUR

Miklós Breitner est l'auteur de Golf Business Monitor, un blogue sur l'entreprise golf depuis 2009 qui couvre les derniers défis et initiatives de l'industrie du golf en se concentrant sur la gestion du club de golf et le marketing, le tourisme de golf et les équipement de golf. Miklos est un partenaire média officiel des PGA de l'Europe et de l'Association européenne des propriétaires de terrains de golf.

Blogue: www.golfbusinessmonitor.com

