

RÉTROACTION BASÉE SUR LA PERFORMANCE

POUR VOTRE ÉQUIPE ET PERSONNEL

La rétroaction basée sur la performance est conçue pour traiter des comportements spécifiques qui influencent l'efficacité d'un membre d'une équipe dans son travail. Ce qui est unique au sujet de cette rétroaction est que la rétroaction est partagée autour d'observations sur le lieu de travail et est ensuite discutée en termes de forces et d'améliorations. Parce que cette rétroaction est positive et fondée sur l'observation, elle permet aux membres de l'équipe de se sentir soutenus afin de se développer dans leur rôle. Fournir une rétroaction qui est confortable à entendre et pourtant convaincante est une compétence qui nécessite de la pratique pour être perfectionnée.

Les outils de cette ressource sont conçus pour vous aider à vous préparer à fournir des commentaires confortables et orientés vers l'action à votre personnel. Utilisez cette ressource lorsque vous vous préparez à adresser des commentaires spécifiques à vos membres de l'équipe afin de fournir des requêtes pouvant améliorer la performance.

COMMENT UTILISER CETTE RESSOURCE?

Cette ressource est développée pour être «individuellement interactive». Par ailleurs, nous avons incorporé quelques vidéos pour 'établir la scène', des graphiques et des modèles pour vous aider à commencer, des modèles pour votre utilisation et plus encore. Et nous les avons même rendus modifiables dans ce PDF afin que vous puissiez travailler directement dans ce mini classeur. Alors, commençons. Vous verrez plus bas une série de sept étapes qui vous guideront à travers la ressource et vous aideront dans vos discussions de rétroaction à venir avec votre personnel cette saison.

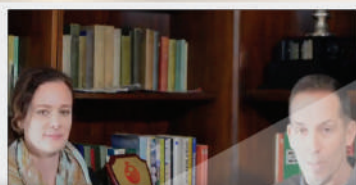
1

VISIONNEZ LA VIDÉO

Avant de consulter les outils ci-dessous, assurez-vous de visionner les deux vidéos que nous avons créées qui donnent des informations de base et mettent en contexte les concepts de rétroaction utilisés ci-dessous:



VISIONNER LA VIDÉO:
RÉTROACTION QUI MOTIVE



VISIONNER LA VIDÉO:
CONVERSATION FACE À FACE
EFFICACE AU COIN DU FEU

2

SORTEZ TOUT

Sur une feuille de papier séparée, notez une liste de points que vous aimeriez partager avec les membres de votre équipe pour le sujet sélectionné. Ensuite, lisez la liste et identifiez ce qui est pertinent et spécifique (pouvez-vous parler clairement d'une observation en milieu de travail?).

CLIQUEZ ICI

ÉCRIRE UNE LISTE DE POINTS
QUE VOUS VOULEZ PARTAGER
AVEC LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE

3

CHOISISSEZ UN SUJET D'INTÉRÊT

Limitez les commentaires à un sujet d'intérêt. En regardant votre liste, restreignez l'attention sur une situation pour laquelle vous pouvez clairement parler des comportements et actions.

RÉTROACTION BASÉE SUR LA PERFORMANCE

POUR VOTRE ÉQUIPE ET PERSONNEL

4

ORGANISEZ VOS POINTS VALIDES EN REQUÊTES D'ACTION

Maintenant que vous avez sélectionné un sujet, utilisez le diagramme **remue-méninge de demande d'action** dans ce manuel d'exercices pour faire un remue-méninge concernant certaines actions possibles. Les demandes d'action sont des idées sur la façon d'améliorer la performance dans le domaine sélectionné. Les actions sont placées en trois colonnes (Début (nouveaux comportements), Arrêt (anciens comportements) et Maintien (ce qui se passe bien). En écrivant vos demandes d'action, considérez si la personne peut être au courant ou non de chacune et placez-les dans la ligne correspondante. Si la personne en est informée, prenez plus de précaution quant à la façon de livrer le message afin que la personne ne soit pas blessée et que vous puissiez voir comment cela va l'aider à s'améliorer.

VOUS VOUS SENTEZ COINCÉ?

[CLIQUEZ ICI POUR VOIR UN ECHANTILLON DU TABLEAU DE REMUE-MÉNINGE DE DEMANDE D'ACTION.](#)

5

PRÉPAREZ DES POINTS SPÉCIFIQUES DE CONVERSATION

Remplissez le **tableau de préparation des commentaires** pour aider à encadrer les demandes d'action dans la situation observée.

VOUS VOUS SENTEZ COINCÉ?

[CLIQUEZ ICI POUR VOIR UN ECHANTILLON DU DE PRÉPARATION DES COMMENTAIRES.](#)

6

PRATIQUEZ-VOUS À DISPENSER DE LA RÉTROACTION AUTOUR DES POINTS DE CONVERSATION

Rappelez-vous - ce n'est pas un script. La conversation doit se dérouler naturellement et c'est une façon de pratiquer la livraison de vos points clés. Ne faites pas de script, vous voulez que la rétroaction soit une conversation naturelle où vous mettez en évidence ces points clés et les demandes d'action.

7

Si la rétroaction que vous fournissez est directement liée à la zone d'intérêt des membres de l'équipe exprimée dans leur auto-évaluation ou si elle fait partie d'une évaluation de 30/60 jours, veuillez leur fournir le formulaire « **Réflexion en cours** » afin qu'ils puissent faire leurs observations sur la performance et l'amélioration.

La rétroaction doit être spécifique et opérationnelle et liée aux résultats afin que le membre de l'équipe puisse facilement identifier COMMENT s'améliorer et CE QUI est important dans le domaine de l'amélioration.



RÉTROACTION BASÉE SUR LA PERFORMANCE

POUR VOTRE ÉQUIPE ET PERSONNEL

POINTS DE DISCUSSION AVEC LE MEMBRE DE VOTRE ÉQUIPE

TABLEAU REMUE-MÉNINGE REQUÊTE D'ACTION

Nom du membre de l'équipe:

Secteur d'intérêt & de croissance:



COMMENCER À FAIRE - Énumérez une nouvelle compétence qui améliorera les performances dans la zone d'intérêt

CESSER DE FAIRE - Observation sur le comportement qui fait obstacle à la réussite dans le domaine visé

CONTINUER À FAIRE - Énumérez quelque chose qui fonctionne bien – une force

TYPE DE REQUÊTE ACTIONABLE	COMMENCER À FAIRE	CESSER DE FAIRE	CONTINUER À FAIRE
NIVEAU DE CONSCIENCE			
Attendu / Positif			
Inattendu / Sensitif			

TABLEAU DE PRÉPARATION DES COMMENTAIRES

SITUATION (QUAND & OÙ – LES SPÉCIFICITÉS D'UNE CIRCONSTANCE)	(DOMAINE VISÉ)	(SITUATION LIÉE À LA RÉTROACTION)
	FORCES (CONSERVER)	DEMANDES DE CHANGEMENT (DÉBUT/ ARRÊT)
<p>COMPORTEMENT (Observation, "J'ai noté")</p>		
<p>IMPACT (Comment cela affecte la performance / croissance)</p>		
<p>ACTION (Demande de changement et comment cela aidera la croissance et la carrière)</p>		



RÉFLEXION EN COURS SUR L'ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE

Utilisez cette feuille de travail pour vous aider à préparer votre vérification de 30 jours, à la suite de votre évaluation de rendement. C'est un espace pour vous permettre de réfléchir sur les réalisations que vous avez faites en vue de vos objectifs et de partager vos défis avec votre gestionnaire.

Domaine(s) visé(s) (Input pour l'auto évaluation)

Énumérez les 4 meilleures forces que vous apportez à l'équipe:

DEPUIS L'ÉTABLISSEMENT DESS OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT...

Qu'avez-vous accompli?

À quels défis êtes-vous confronté?

Comment mon équipe ou mon gestionnaire peuvent-ils soutenir plus avant ma croissance?

TABLEAU REMUE-MÉNINGE REQUÊTE D'ACTION

Nom du membre de l'équipe: JOHN SMITH

Secteur d'intérêt & de croissance:

SERVICE À LA CLIENTÈLE - IDENTIFICATION

DES BESOINS DE LA CLIENTÈLE



COMMENCER À FAIRE - Énumérez une nouvelle compétence qui améliorera les performances dans la zone d'intérêt

CESSER DE FAIRE - Observation sur le comportement qui fait obstacle à la réussite dans le domaine visé

CONTINUER À FAIRE - Énumérez quelque chose qui fonctionne bien – une force

TYPE DE REQUÊTE ACTIONABLE	COMMENCER À FAIRE	CESSER DE FAIRE	CONTINUER À FAIRE
NIVEAU DE CONSCIENCE			
Attendu / Positif	Poser des questions ouvertes		Accueillir les clients dès leur arrivée - avec le sourire
Inattendu / Sensitif		Laisser le client seul après l'avoir accueilli	

TABLEAU DE PRÉPARATION DE LA RÉTROACTION

DÉCRIVEZ LA SITUATION	SERVICE À LA CLIENTÈLE	IDENTIFIEZ LES BESOINS DE LA CLIENTÈLE: HIER DANS LA BOU-TIQUE AVEC LA JEUNE FAMILLE QUI A ACHETÉ.....
	FORCES (CONSERVER)	DEMANDES DE CHANGEMENT (DÉBUT/ ARRÊT)
<p>COMPORTEMENT (Observation, "J'ai noté")</p>	<p>J'ai observé que vous saluez constamment les clients avec un sourire et vous l'avez fait avec cette famille.</p>	<p>J'ai ensuite remarqué que vous avez posé une question fermée - "Est-ce que je peux vous aider à trouver quelque chose aujourd'hui?" Ils ont répondu 'non' et vous avez répliqué "okay, Soyez à l'aise de regarder autour et je serai ici "</p>
<p>IMPACT (Comment cela affecte la performance / croissance)</p>	<p>Les clients se sentent immédiatement reconnus et bienvenus</p>	<p>Il est difficile de poursuivre une conversation quand vous posez une question qui a un oui / non comme réponse et que la réponse est non.</p> <p>Les clients n'étaient pas certains de ce qu'ils devaient faire – Laissés à leurs propres suppositions et orientation. Ils sont partis après 10 minutes et nous ne savons pas comment nous aurions pu les aider et ils ne savent pas non plus ce que nous aurions pu faire pour les aider.</p>
<p>ACTION (Demande de changement et comment cela aidera la croissance et la carrière)</p>	<p>Continuez à accueillir les clients rapidement - modèle pour votre équipe</p>	<p>Poursuivez avec une question ouverte – lisez le client – soyez attentif à leurs besoins.</p> <p>Ne vous éloignez pas du client à moins que ce ne soit pour servir ses besoins.</p> <p>Faites une liste de questions que vous pouvez poser à l'avenir et partagez-les avec moi dans une semaine.</p> <p>Nous mettrons en scène des scénarios afin que vous puissiez être confortable avec ce changement de comportement.</p>