

CE QUE NOUS RECHERCHONS CHEZ LES CANDIDATS

Écrit par Steve Young, Exécutif Professionnel, Banff Springs Golf Club

Une des plus grandes difficultés auxquelles nous sommes confrontés est l'embauche pour un travail saisonnier lorsque nous opérons seulement pendant cinq mois de l'année. Dans une communauté de villégiature, nous sommes également confrontés à la nécessité de discerner entre les gens qui viennent travailler pour profiter de la région par rapport à ceux qui viennent profiter de la région et doivent trouver un emploi. Nous sous-estimons souvent le coût de l'embauche et ne réalisons pas le coût de l'erreur. Il en coûte non seulement de l'argent mais cela nous fait reculer dans la construction de notre équipe et le temps passé avec les bonnes personnes. Les gens que nous sélectionnons pour diriger, gérer et exécuter notre vision à travers nos valeurs et nos processus feront la différence dans notre fonctionnement. Le succès de notre opération commence par embaucher les bonnes personnes.

Lorsque nous embauchons, nous devons déterminer si les gens ont la capacité de faire le travail que nous avons affiché, la motivation à se concentrer, s'ils veulent le faire exceptionnellement bien et s'ils ont l'attitude pour livrer systématiquement à leur pleine capacité. Nous recherchons également des personnes qui ont des compétences en vente au détail et en service à la clientèle secteurs pour lesquels il n'y a pas beaucoup de scolarité disponible si on pense au contexte de l'industrie du golf. En trois sections, nous allons examiner quelques-unes des choses que nous recherchons chez les nouvelles recrues potentielles.

PARTIE I

Une citation qui s'applique, selon nous, tout à fait à l'embauche: "**L'habileté** est ce que vous êtes capable de faire - **La motivation** détermine ce qu'il faut faire; et **L'attitude** détermine à quel point vous le faites bien."

Pour la plupart, nous pouvons former des gens pour toutes les compétences requises dans nos services à la clientèle et le fonctionnement de la boutique. Voici quelques compétences que nous considérons comme souhaitables:

- Si vous avez travaillé dans un autre établissement de golf, il y a un avantage, surtout si vous faites preuve, en entrevue, de compétences liées aux fonctions qui vous seront dévolues.
- Si vous êtes un professionnel de la PGA du Canada, un candidat au statut de membre ou inscrit dans un programme de gestion de golf professionnel, vous avez un avantage parce que vous possédez une expérience pratique ou théorique directement liée à l'industrie du golf.

*"L'habileté
La motivation
L'attitude"*

PARTIE II

D'après mon expérience, quand les gens qui travaillent pour vous ne sont pas motivés par votre mission et prêts à accomplir leurs tâches, ils traînent le reste de l'équipe vers le bas et font que vos meilleurs acteurs performant moins. Il est important dans le processus d'embauche de déterminer la motivation d'un candidat. Pendant le processus d'entrevue, nous recherchons: la motivation dans la façon dont les questions sont répondues; l'émotion de se sentir bien quand on parle

d'offrir un service de haute qualité; l'excitation dans la voix quand ils rappellent des anecdotes survenues au service à la clientèle du dépôt des sacs ou de la boutique; et la déception dans leur ton lorsqu'ils racontent un moment où ils ont senti qu'une situation aurait pu être mieux gérée.

D'autres traits et messages clés que nous avons tendance à rechercher:

- Être passionné de golf
- Aimer travailler sur un terrain de golf
- Connaître notre club et partager des idées additionnelles au sujet de notre parcours
- Éléments clés retenus d'environnements et d'expériences d'apprentissage précédents
- Candidats impliqués dans la profession du golf et désireux de devenir expert de notre industrie

Nous recherchons des candidats qui sont motivés à se développer et à progresser dans leur carrière et ces gens ont aussi tendance à avoir des loisirs parascolaires directement ou indirectement liés au golf ou à l'ensemble des compétences qu'ils sont intéressés à développer. Ces choses peuvent inclure: des cours supplémentaires, l'éducation aux adultes, des autoformations, des certifications de l'industrie ou des rôles de leadership dans les organisations à but non lucratif ou de sport.



PARTIE III

Avoir une attitude positive est le trait le plus important que nous recherchons lors de l'embauche. Nous voulons que les gens soient prêts à s'entraider car ils savent que travailler ensemble procure de meilleurs résultats. Nous voulons des gens qui n'oublieront jamais notre mission et nos valeurs et qui les utiliseront comme lignes directrices dans l'exercice de leur travail. Nous voulons des gens qui sont heureux d'avoir le privilège de travailler dans notre club dans le cadre de notre équipe. Voici quatre choses que nous recherchons dans l'attitude d'un candidat lors de l'embauche:

1. **Être généreux:** Les candidats doivent montrer qu'ils veulent servir les autres et répondre aux besoins de nos clients. Ils doivent mettre l'équipe en avant de leurs propres gains personnels.
2. **Leadership:** Ils réalisent que le leadership n'est pas un titre d'emploi, mais ce qu'ils ont gagné grâce au travail acharné et aux interactions cohérentes avec le personnel qui méritent leur respect. Ils savent que la définition fondamentale d'un leader est la volonté des autres de le suivre.
3. **Être à l'écoute:** Ils doivent être de bons auditeurs qui se soucient réellement de l'invité et démontrent de l'empathie. Ils gèrent les problèmes et finissent ce qu'ils ont commencé. Ils ne se demandent pas pourquoi, ils découvrent pourquoi.
4. **Être accueillant:** Ils ont une présence accueillante. Ils arborent en permanence un sourire et remercient les invités en réalisant que la satisfaction du client est la raison pour laquelle nous avons un travail. Ils se soucient de leur apparence, utilisent un langage poli et sont conscients de ce que leur langage corporel dit à d'autres.

