



Les 15 erreurs de management à éviter en temps de crise

Manager une équipe n'est jamais chose aisée mais dans l'environnement économique actuel, la tâche s'avère encore plus ardue. Le marché oblige les entreprises à maintenir des objectifs élevés tout en réduisant leurs ressources – et parfois de manière très significative. Comment maintenir la motivation de vos collaborateurs et comment les inciter à donner le meilleur d'eux-mêmes lorsque vous n'avez plus de primes à leur offrir ? Comment allez-vous vous préparer à la reprise économique qui, tôt ou tard, se produira ? Et une fois la croissance de retour, vos meilleurs éléments seront-ils toujours là ?

Pour vous aider à fidéliser vos meilleurs collaborateurs et à garantir le bon fonctionnement de votre entreprise en ces temps de changement, OfficeTeam identifie pour vous les grandes erreurs de management que l'on risque de commettre en temps de crise et vous propose ses conseils pour les éviter.

Motivation et fidélisation des talents

1. Considérer que vos collaborateurs peuvent s'estimer heureux d'avoir un emploi.

Si de nombreux salariés s'accordent à reconnaître la chance qu'ils ont d'avoir un emploi stable dans le contexte économique actuel, sachez toutefois que les meilleurs profils auront toujours le choix – de rester ou de partir ailleurs. Quelle que soit la situation économique, ils trouveront toujours « preneur ». N'oubliez pas qu'il est dans votre intérêt de fidéliser durablement vos meilleurs éléments.

2. Supposer que vos collaborateurs savent lire dans vos pensées.

Cela fait plusieurs jours que vous réfléchissez activement à la mise en œuvre de votre plan de réduction des coûts et voilà que votre assistant vous demande une augmentation : mauvais timing ! Pour que vos équipes aient conscience des contraintes économiques de votre entreprise, encore faut-il leur communiquer ces informations clés, régulièrement et en toute transparence.

3. Ignorer les rumeurs.

L'entreprise offre un environnement naturellement

propice aux rumeurs – et plus particulièrement lorsque les portes des bureaux sont fermées, les réunions annulées ou lorsque les discussions se font dans une atmosphère feutrée. Si vous gardez pour vous certaines informations importantes, il est fort probable que d'autres se chargent de les communiquer à votre place – avec toutefois les risques associés de déformation du message initial.

4. Ne pas témoigner suffisamment de reconnaissance.

Les managers confirmés sont souvent les premiers à admettre qu'ils pourraient se montrer un tant soit peu plus positifs et motivants vis-à-vis de leurs équipes. Ne vous privez pas de féliciter vos collaborateurs et de leur témoigner votre reconnaissance. Vous pouvez le faire sans modération, tant que vos compliments sont ciblés, authentiques et opportuns.

5. S'interdire de féliciter vos collaborateurs avant qu'ils n'obtiennent des résultats.

Il est certes important de féliciter vos collaborateurs lorsqu'ils obtiennent des résultats. Mais veillez également à les encourager tout au long de leur travail : plus motivés, vos collaborateurs seront également plus productifs.

Les 15 erreurs de management à éviter en temps de crise

- 6. Ne pas être aux côtés de vos collaborateurs.**
À terme, un manager qui n'accompagne pas ses collaborateurs perd leur confiance. Restez aux côtés de vos collaborateurs, et plus particulièrement lorsqu'ils font l'objet de critiques infondées. Si vous êtes là, pour eux, eux aussi seront là pour vous.

Productivité

- 7. Ne pas rémunérer les meilleurs éléments à la hauteur de leurs talents.**
Les managers commettent souvent l'erreur de concentrer trop de moyens et d'énergie sur l'amélioration des performances de collaborateurs moyens et par conséquent, de ne pas suffisamment s'intéresser aux meilleurs éléments. S'il est important de développer les compétences de vos équipes, gardez bien à l'esprit que souvent, vos meilleurs éléments seront à l'origine des plus grandes réussites de votre entreprise.
- 8. Revoir à la baisse le budget formation.**
Réfléchissez-y à deux fois avant de réduire vos budgets formation car le développement des compétences de vos salariés peut s'avérer payant, aussi bien à court qu'à long terme.
- 9. Faire l'amalgame entre « charge de travail » et « productivité ».**
Ne vous fondez pas sur le nombre d'heures travaillées pour juger des performances d'un individu. Récompensez plutôt vos collaborateurs sur la base de leurs résultats, en regard des objectifs de l'entreprise.
- 10. Rendre le travail de vos collaborateurs « mission impossible ».**
Conséquence directe des licenciements et autres réductions budgétaires, vous pouvez facilement vous retrouver à faire le travail de deux ou trois personnes à la fois. Identifiez les projets prioritaires et déléguez les autres tâches. Faites appel aux intérimaires pour aider et renforcer vos équipes de permanents.

- 11. Attendre passivement la reprise économique.**
Vous avez une bonne idée ? N'attendez pas la reprise pour la mettre en œuvre. Bien au contraire, avancez sur ce projet dès maintenant et prenez une longueur d'avance sur vos concurrents.

Développement

- 12. Sacrifier la qualité.**
Le risque d'erreur augmente naturellement avec le niveau de stress et d'activité. Pour autant, il serait fortement déconseillé de laisser dériver votre qualité de service au prétexte que votre équipe est débordée. Vous risqueriez alors de voir s'installer de mauvaises habitudes qu'il serait difficile de remettre en cause, une fois le niveau d'activité revenu à la normale.
- 13. Faire les mauvais arbitrages budgétaires.**
Si la plupart des entreprises doivent réduire leurs dépenses, elles doivent surtout veiller à ne jamais transiger sur la qualité de service. Priver vos clients de services ou d'avantages auxquels vous les avez habitués peut être une erreur.
- 14. Perdre de vue vos collaborateurs en « première ligne ».**
Si le service client est essentiel à toute entreprise, il l'est encore plus en temps de crise. Faites-vous le maximum pour ceux qui, parmi vos collaborateurs, constituent le premier point de contact des clients avec votre entreprise ? Transmettent-ils le bon message ? Ces collaborateurs ne doivent en aucun cas laisser vos interlocuteurs indifférents ; vous risqueriez sinon de perdre vos prospects et clients.
- 15. « Étouffer » vos collaborateurs.**
Donnez à votre équipe les moyens de prendre les décisions qui, in fine, apporteront à vos clients la garantie d'une expérience positive. Donnez-leur les orientations nécessaires pour résoudre efficacement leurs dilemmes. Faites-leur part de vos commentaires sur leurs points forts mais aussi sur leurs axes d'amélioration.

Étudiez en détail chacun de ces écueils et les mesures à prendre pour les contourner. Vous vous donnerez ainsi les moyens d'accroître la productivité de vos équipes et, in fine, de vous ouvrir la voie vers un succès durable.