L’effet WOW
avec son gestionnaire toxique

Jasmin Bergeron, MBA, Ph.D.
Conférencier et professeur
Université du Québec à Montréal

T: 514 978-0795
info@jasminbergeron.com
Site web : jasminbergeron.com

Pour avoir accès au contenu:

Contenu et vidéos

Le contenu et les vidéos de la conférence (et plus!)
sont disponibles sur le blog de Jasmin :

https://jasminbergeron.com/bulletin

La base du WOW : Les attentes

La satisfaction d'un gestionnaire est mesurée par la différence entre _ses attentes_ et _sa perception des résultats_ !

*Une règle d'**OR** :* **Baisser les attentes des gestionnaires (raisonnablement) pour mieux les impressionner !**

Ex. : Les délais, les promesses,
votre boîte vocale et… même en amour ☺

Under-promise and over-deliver!

Gérer les perceptions

Qu’est-ce que vos gestionnaires apprécient de vous?

Ils apprécient…

leur **perception** de ce que vous faites

Un effet WOW, c’est une perception!

Assurez-vous (avec enthousiasme ☺) que les gens perçoivent ce que vous faites d’important pour eux

Exercice pour gérer les perceptions…

Qu’est-ce que vous faites pour vos gestionnaires…
qui ne paraît pas?

S’ils le percevaient, il y aurait plus de
reconnaissance et de **WOW** ☺

L’équation du WOW

Promettez moins

(ou ne promettez rien)

+

Faites-en plus

(et montrez-le)

=

WOW!



Quel est le contraire de l'amour?

L'indifférence ☺

L'amour, c'est de la présence!

En bref, saisissez les opportunités qui s’offrent à vous pour être présents!



SPPMM

Une philosophie qui fait WOW!

Remarque et mentionne ce que les autres font de bien!



☺ Voulez-vous doubler l'impact de vos compliments?
Utilisez « ***Parce que*** » quand vous complimentez quelqu'un

Un truc de psychologue

Par curiosité, pourquoi êtes-vous en retard?





Après une expérience avec vous, qu'est-ce qu'on retient le plus ?

La **dernière** impression!

Les gens se souviennent surtout de la fin d'une expérience

L'important : Finir fort !



La dernière impression

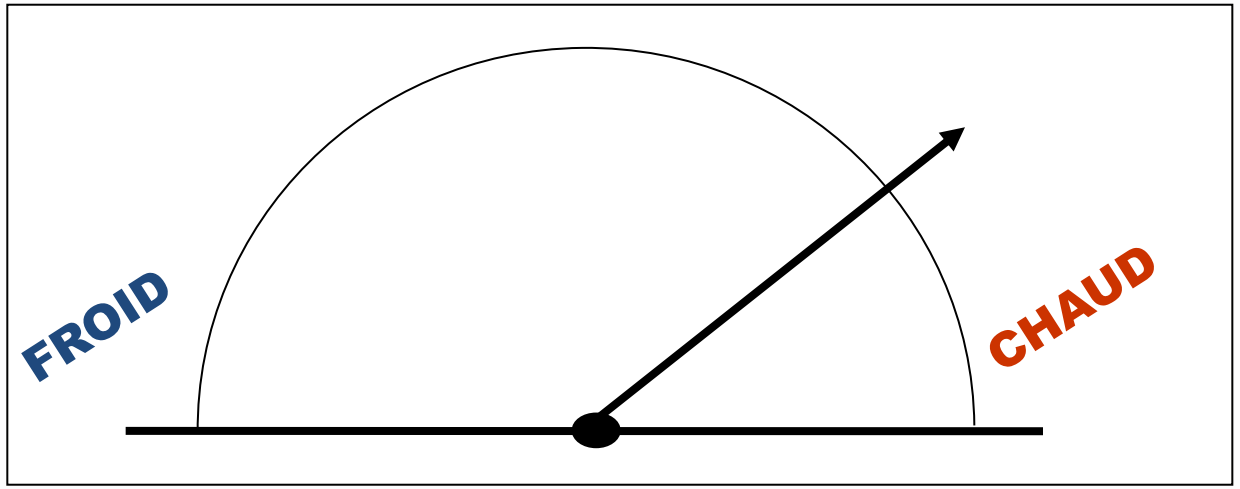
Comment pouvez-vous terminer avec un WOW ?

- ☺ S’assurer de sa satisfaction (et de quoi il est satisfait?)
- ☺ Valoriser la personne

  → en utilisant « parce que »
- ☺ Rassurer la personne (de son choix, votre disponibilité)
- ☺ Finir avec un souhait amical et personnalisé
- ☺ Terminer vos rencontres / courriels / messages vocaux… avec le nom de la personne

Un des plus grands WOW pour un gestionnaire : Votre enthousiasme !

L'indicateur d'humeur



Comment allez-vous? FANTASTIQUE!

L'excellent Serge Vleminckx ☺

Merci !!

Pour des informations ou
pour d'autres conférences :

Jasmin Bergeron
514-978-0795
info@jasminbergeron.com
Site web : **jasminbergeron.com**

Pour avoir accès au contenu :