

L'effet WOW en leadership

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

T: 514 978-0795
info@jasminbergeron.com
www.jasminbergeron.com

Jasmin
Bergeron
c o n f é r e n c e s

facebook

Linked in



La base du WOW : Les attentes

La satisfaction d'une ressource est mesurée par la différence entre ses attentes et sa perception des résultats !

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

Exemples : Les délais, les évaluations, la qualité des services, votre boîte vocale... presque tout au fond 😊

Under-promise and over-deliver

Gérer les perceptions

Qu'est-ce que vos ressources apprécient de vous?

Vos ressources apprécient :

leur **perception** de ce que vous faites

***Assurez-vous que vos ressources
sachent les choses importantes que
vous faites pour elles!***

(avec honnêteté et enthousiasme)

Des exemples pour gérer les perceptions...

- Google Alert
- La connaissance personnalisée des ressources
Ex. : Les notes et vive Internet (Linkedin et Google)
- La préparation et la planification
- La consultation des collègues
- La qualité des courriels envoyés
- Le vrai temps consacré aux autres
(consultations, suivis, etc.)
- Les cadeaux 😊

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!**



Une base de la mobilisation

Catch people doing
something right!

- Proverbe chinois



- ☺ Aucune recherche ne montre que les reproches répétés fonctionnent (Nancy et son policier)
- ☺ Voulez-vous doubler l'impact de vos compliments?

Un truc de psychologue

Par curiosité, pourquoi es-tu en retard?

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

La dernière impression !

**Vos ressources 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 ressource pour sa démarche
→ en utilisant « parce que »
- ☺ Rassurer la ressource (de votre disponibilité)
- ☺ Discuter de choses amicales et personnelles
- ☺ Présenter quelqu'un (ex. : une autre ressource)
- ☺ Terminer avec le nom de la personne

Quelques suggestions de lecture

- ☺ **Dalaï Lama et Howard Cutler, “L’art du bonheur”**
- ☺ **Dale Carnegie, “Comment se faire des amis”**
- ☺ **Guy Corneau, “Le meilleur de soi”**
- ☺ **Micheal Singer, “L’âme délivrée”**
- ☺ **Eckhart Tolle, “Le pouvoir du moment présent”**
- ☺ **Jack canfield, “Le succès selon Jack”**
- ☺ **Stephen Covey, “Les sept habitudes des gens efficaces”**
- ☺ **Paulo Cohelo, “L’alchimiste”**
- ☺ **Nancy Doyon, “Parent gros bon sens”**

MERCI !!



Pour des informations ou
pour d'autres conférences :

Jasmin Bergeron

514-978-0795

info@jasminbergeron.com

www.jasminbergeron.com

Suivez-nous sur :

facebook

Linked in