

L'effet WOW!

Jasmin Bergeron, MBA, Ph.D.

Conférencier et professeur

Université du Québec à Montréal

T: 514 978-0795

info@jasminbergeron.com

Site web : jasminbergeron.com



Jasm!n
Bergeron
c o n f é r e n c e s



Vidéos

Toutes les vidéos présentées pendant la formation
sont disponibles sur le blog du formateur :

<https://jasminbergeron.com/bulletin>

La base du WOW : Les attentes

La satisfaction d'un employé 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 promesses, les évaluations, votre boîte vocale... et même dans notre vie personnelle 😊

Under-promise and over-deliver!

Gérer les perceptions

Qu'est-ce que les gens apprécient de vous?

Ils apprécient...

leur **perception** de ce que vous faites

Assurez-vous que les gens importants pour vous sachent ce que vous faites pour eux!

(avec enthousiasme 😊)

Un WOW, c'est une perception!

Exercice pour gérer les perceptions...

Qu'est-ce que vous faites pour les gens de votre entreprise... **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!

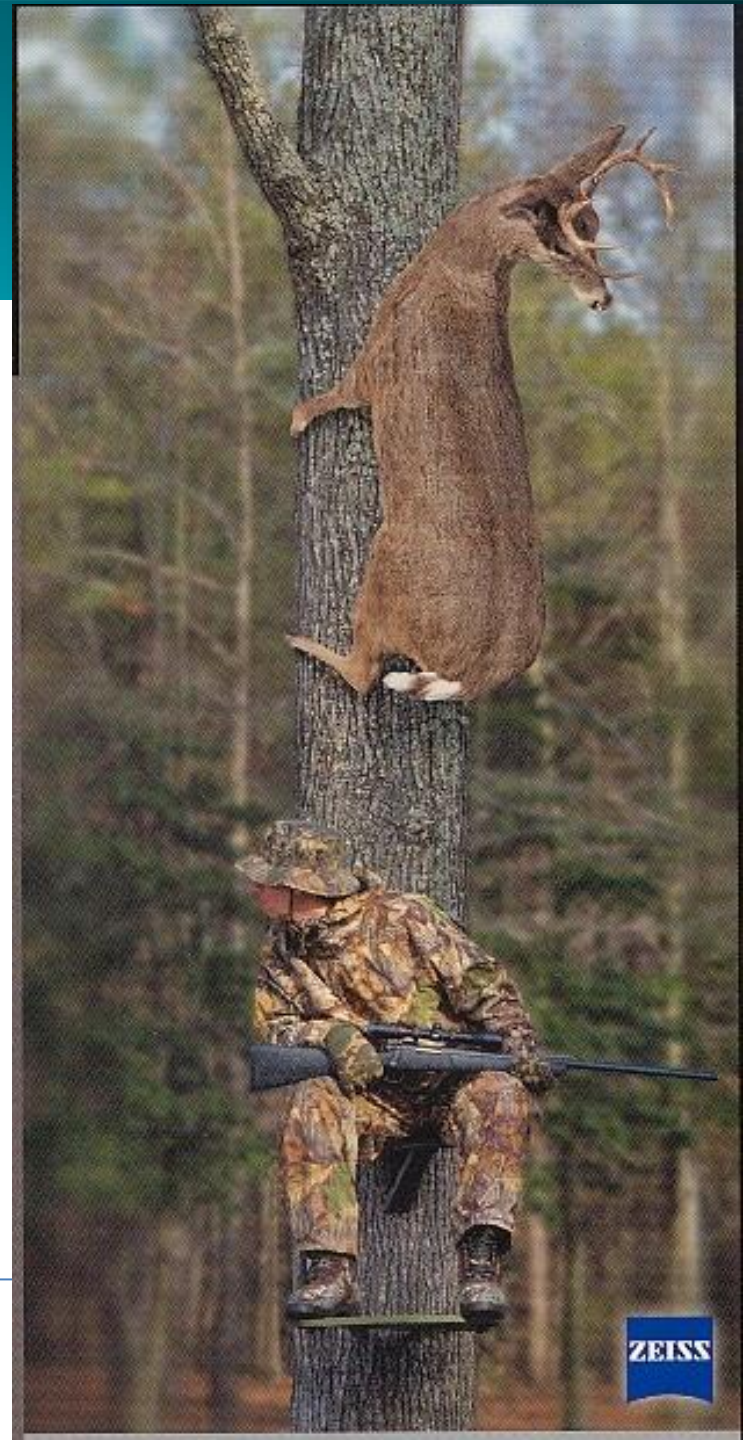


Quel est le contraire de l'amour?

L'indifférence 😊

L'amour, c'est de la présence!

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



L'effet WOW en mobilisation

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

Une philosophie qui fait WOW!

Vos employés se souviennent peu
de ce que vous avez dit,
mais ils se souviennent toujours de...
comment vous les avez fait se sentir! 😊

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!

On se souvient surtout de la fin d'une expérience

L'important : Finir fort !



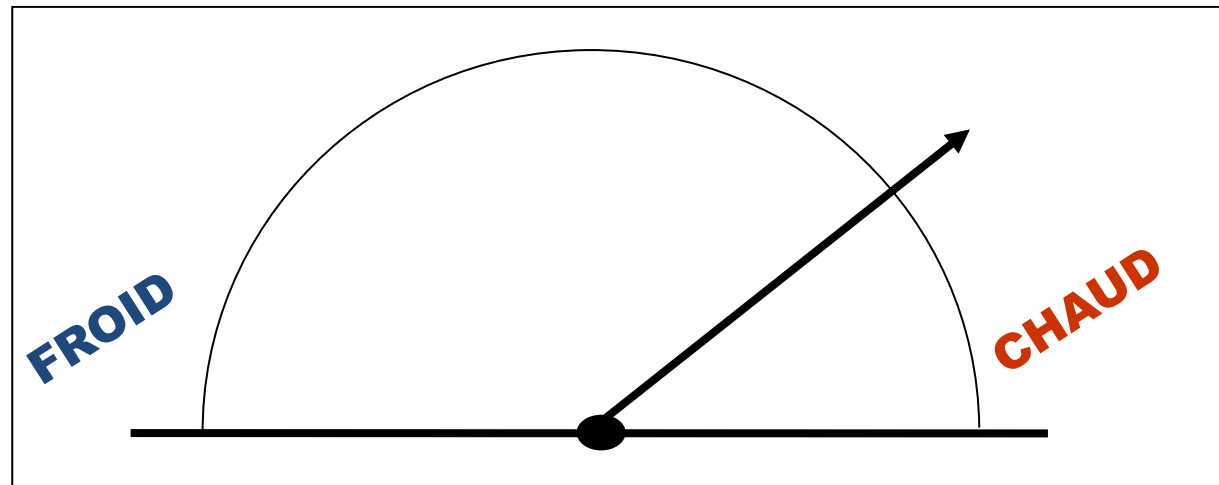
La dernière impression

Comment pouvez-vous terminer avec un WOW?

- ☺ S'assurer de sa satisfaction (et de quoi il est satisfait?)
- ☺ Valoriser l'employé pour sa démarche
→ en utilisant « parce que »
- ☺ Rassurer l'employé (de votre disponibilité)
- ☺ Discuter de choses amicales et personnelles
- ☺ Ne finissez PAS avec une période questions ou « Varia »
- ☺ Terminer vos conversations / messages / courriels avec le nom de l'employé

Quel est le trait de personnalité qui provoque le plus l'effet WOW?

L'indicateur d'humeur



L'enthousiasme 😊

Les employés sont attirés par des gestionnaires qui ont du plaisir!

Comment peut-on rendre quelqu'un de bonne humeur rapidement?

Une réponse à « comment ça va » plus enthousiaste que la moyenne

- ✓ FANTASTIQUE! Ça n'arrête plus de bien aller!! 😊
- ✓ Ça va super bien, on est lundi!!! 😊

Un accueil plus enthousiaste que la moyenne

- ✓ Je suis content de vous rencontrer (ou de vous parler / de vous revoir...)
- ✓ Mon adjointe dans le temps des fêtes : « Joyeux matiiiiin » ! 😊

Un message de boîte vocale plus enthousiaste que la moyenne 😊

L'extraordinaire 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 :

