

Gestion de l'imprévu !

Wel'Com-Hom News



Communication & Management
Hommes & Méthodes

Développez votre agilité en
management et en techniques de vente

www.com-hom.com

L'imprévu est souvent source de positif !



Lundi 19 mars, 8h20, Novotel Europole de Grenoble. Dans 20' vont arriver les participants de la formation « [Manager, porter le sens et faciliter la performance](#) ». Un groupe dont les métiers m'intéressent, dans un lieu que j'apprécie pour la qualité de ses installations et de son accueil. Bref : tout est prêt pour que tout se passe bien. Jean-Luc doit arriver dans quelques minutes. Le matériel est en place. Tout est ok.

Il n'y a plus qu'à brancher la rallonge à la prise située sous la table. Je me baisse et... Crac ...

L'imprévu. Le pantalon du costume quasi neuf... déchiré !

1^{ère} réaction : le stress, important, prenant. Le stress provenant de l'écart entre l'attendu (démarrer la formation cool, tout étant prêt pour accueillir les participants autour du café) et le vécu (il va falloir réaliser la formation dos au mur). Et pour le coup, l'écart avait une dimension : 20cm * 4 cm.

2^{ème} réaction : concentration, à la recherche d'une solution. Appel à un ami : [Jean-Luc](#) me signifie qu'il est dans l'ascenseur. Cela me laisse 15' pour un aller-retour Europole-Fontaine et un changement express de pantalon, type formule 1 ! Possible si j'accepte un retard de 30' au démarrage.

3^{ème} réaction : bizarre. Disposer d'une première solution me permet de mesurer tout l'humour de la situation. Un peu style Mr Bean. L'idée me fait rire et me sort de l'immobilisme.

4^{ème} réaction : j'assume la situation et je me tourne vers mes partenaires du Novotel. Marine se retient visiblement de rire aux éclats. Elle agit rapidement et me ramène deux tenues de service de rechange. Bonne longueur mais je suis à l'étroit. Cela me ramène à un de mes objectifs 2012 : 96 kg !

5^{ème} réaction : tellement heureux de commencer la formation. J'annonce aux participants la situation afin de travailler en cohérence. S'ils connaissent ma situation « contrainte », bizarrement je travaillerai plus en liberté.

6^{ème} réaction : à midi, le directeur de l'hôtel me croise en me disant « alors, nous avons du bon matériel ! ». Visiblement, ma mésaventure à fait le tour de l'hôtel et renforce mes liens avec l'équipe.

7^{ème} réaction : cet article.

Que conclure de cette expérience :

- Le stress vient de l'écart entre ce que nous nous attendions de vivre et ce que nous sommes en train de vivre. Quoiqu'il en soit, la situation est rarement aussi dramatique que ce que l'on ressent.
- Une première solution permet de rouvrir le champ des possibles.
- L'humour permet de renforcer cette ouverture.
- Il faut dépasser sa pudeur pour demander de l'aide à son réseau. Travailler en collaboration avec vos clients et fournisseurs ne fera qu'élargir ce champ des possibles.
- Le « parler vrai » permet de travailler en cohérence.
- Dans toute situation, même ultra négative au premier abord, il y a toujours du plus qui en sortira : cet article en fait partie. Le fait que cela aurait pu m'arriver à Paris quelques semaines plus tôt, est un autre plus. La relation renforcée avec l'équipe du Novotel un troisième. L'accueil du commerçant acceptant l'échange standard une quatrième.

Merci à l'équipe du Novotel pour son aide.

Et vous, comment allez-vous gérer votre prochain imprévu ?

Nous vous attendons pour de nouvelles aventures lors des prochaines sessions management d'octobre : « [Manager, porter le sens et faciliter la performance](#) » & « [Manager, piloter l'organisation et développer la coopération](#) » !

Ne tardez pas pour les inscriptions. La session de mars était complète plus d'un mois avant le terme.

A propos de l'auteur :



Marc VILCOT

Marc VILCOT : J'ai créé Com-Hom en 2007 après 17 années enrichissantes de vente et management terrain dans l'industrie.

Ingénieur électrotechnique (INPG 1989), j'ai commencé ma carrière à concevoir des machines électriques. Mes préférences créatives et relationnelles m'ont vite amené vers des activités commerciales et marketing. En tant que directeur commercial de Cedrat (1997-2007), j'ai animé une équipe de 14 personnes et un réseau de 20 distributeurs. Administrateur de la société et de sa filiale américaine, j'ai pratiqué les aspects stratégiques et opérationnels.

Com-Hom



Notre raison d'être est représentée par notre logo : associer les **H**ommes, le **M**anagement, la **C**ommunication et les **M**éthodes au service des **O**bjectifs.

Copyright

Les textes sont la propriété de [Com-Hom](#)
Crédit photographique : Fotolia – [//fr.fotolia.com/](http://fr.fotolia.com/) & [Com-Hom](#), tous droits réservés.