

COM_Coaching : un exemple d'accompagnement individuel.

Wel'Com-Hom News



Communication & Management
Hommes & Méthodes

Développez votre agilité en
management et en techniques de vente

www.com-hom.com

Si j'osais lui dire...



Philippe vient d'être promu au poste de directeur commercial de son entreprise. Celle-ci lui a proposé un coaching pour l'accompagner pendant sa prise de poste.

Il travaille avec Jérôme, coach professionnel depuis quelques semaines.

*-Bonjour Philippe, comment vas-tu ce matin ?
Quoi de neuf depuis la dernière fois qu'on s'est vu ?*

-Bonjour Jérôme, je suis très content de te voir aujourd'hui car je suis un peu contrarié. Et je voudrais t'en parler. De façon générale, j'ai tout lieu d'être satisfait des résultats du service dont j'ai la responsabilité. Nous avons pratiquement atteint nos objectifs du trimestre. Il nous reste encore deux semaines et nous allons certainement les dépasser.

*-Alors qu'est-ce qui te tracasse ? Tu es arrivé à la tête de cette équipe il y a moins d'un semestre et déjà la performance est au rendez-vous. Il y a de quoi en être fier.
Mais je vois que tu as l'air effectivement contrarié.*

-Ecoute, j'ai un problème avec le plus ancien vendeur de mon équipe. Je sens qu'en ce moment il va droit dans le mur et je ne sais pas comment m'y prendre avec lui. C'est un homme que j'apprécie. Il est plein de bonne volonté, ne ménage pas son énergie, mais ça ne va pas.

*Si je lui dis franchement ce que je pense, je vais complètement le démotiver, et cela va être pire. Et si je ne dis rien, je ne suis pas satisfait non plus. Et c'est mon job d'animer mon équipe.
Je suis sûr qu'il sent qu'il se passe quelque chose, et cela rend notre relation de plus en plus ambiguë.
Je ne sais pas quoi faire.*

*-Veux-tu qu'aujourd'hui notre séance de travail porte sur cette question ?
Et nous poursuivons le travail sur notre sujet précédent lors de la prochaine séance.
Qu'en penses-tu ?*

-Oui, je veux bien, je crois que cela pourrait m'aider de t'en parler.

-Si j'ai bien compris, tu as un message délicat à faire passer à ce collaborateur. D'ailleurs tu te dis que c'est dans ton rôle de responsable de le faire, mais tu ne sais pas comment t'y prendre, c'est bien ça ?

-Oui, c'est bien résumé.

-Je te propose alors de m'expliquer de façon très concrète le contexte, les faits, les circonstances qui t'ont amené à ce constat, et de revenir ensuite sur ce qui te dérange.

A partir de là, nous pourrions peut-être imaginer ensemble une autre façon de faire avec laquelle tu te sentiras bien personnellement, et qui répondrait à ton exigence professionnelle de manager. Est-ce que cela te va ?

- Oui ça me va

Philippe raconte alors à Jérôme les faits précis et situations au cours desquels son collaborateur vendeur n'a pas eu un comportement professionnellement adéquat.

Jérôme pose parfois une question pour éclairer un point particulier. Philippe se prête bien à ce jeu de questions/réponses et se détend progressivement.

- Alors Philippe, explique-moi maintenant ce qui te dérange dans le fait de parler à ce collaborateur.

- Comme je te l'ai dit, j'ai peur de le « casser », de provoquer l'inverse de l'effet recherché.

- Qu'est-ce qui te fait penser que tu vas le « casser » ? Tu le crois donc fragile ? Jusqu'à ce jour, lui faisais-tu confiance ?

- Oui j'avais confiance en lui jusqu'à ces constats. Je dois avouer que je ne surveillais pas son comportement de si près jusqu'à maintenant. Mais je vois bien qu'il ne va pas y arriver, il est dépassé par les événements.

C'est difficile de s'adapter, moi aussi j'ai du mal à le faire. C'est peut-être d'ailleurs pour cette raison que ça me trouble tant. Je me mets à sa place, et j'ai envie de lui dire d'ouvrir les yeux enfin, de le bousculer, quoi !

Mais je sais que ce n'est pas la solution, et que si je m'énerve je ne trouverai pas les bons mots. Alors je préfère me taire.

- Tu l'apprécies et tu voudrais éviter de le blesser. Donc tu le protèges. Crois-tu que ce soit la meilleure façon de l'aider ?

- Non effectivement je ne pense pas. Cela ne fait que repousser le problème. Je reconnais qu'en le protégeant, je le préjuge incapable d'assumer cette situation. Et je ne lui donne pas la possibilité de se prendre en charge. Le protéger finalement, ce n'est pas l'aider.

- Alors que faire d'autre qui puisse l'aider vraiment, tout en conservant ton rôle de manager ?

-Je pourrais lui parler franchement, lui dire ce qui ne va pas, en préparant bien l'entretien pour trouver les bons mots.

Je pourrai lui dire que je lui fais confiance pour réagir, et lui proposer de faire le point régulièrement avec moi pour en discuter.

-Voilà une magnifique solution, Philippe, veux-tu que nous travaillions ensemble pour préparer cet entretien.

Si tu le souhaites, je peux jouer le rôle de ton collaborateur pour répéter votre future entrevue ?

...

C'est ainsi que quelques jours plus tard, Philippe put sortir de cette situation inconfortable. L'entretien avec le collaborateur leur permit de discuter sereinement de ses difficultés.

Pour Philippe, cette démarche fut l'occasion de faire grandir son équipe et de prendre conscience de capacités personnelles qu'il pourrait continuer à développer.

[**Découvrez la démarche COM Co-Coaching >>**](#)

A propos de **Jérôme Brochier** :



Jérôme Brochier
[Com-Hom](#)

J'ai rejoint l'équipe Com-Hom en 2012 après une expérience de plus de 30 ans de dirigeant de PME dans l'industrie, puis de coach de cadres et de managers.

Après une formation commerciale et financière (HEC Lausanne) , j'ai exercé une fonction de manager « généraliste » pour appréhender toutes les missions de la direction d'entreprise : management d'équipes, gestion, développement commercial, exploitation, relation avec les partenaires sociaux.

J'ai ensuite pris la direction commerciale puis la direction générale d'une PME industrielle dans le domaine des textiles techniques pendant 10 ans, puis après la cession de l'entreprise, j'ai repris une TPE de la Plasturgie que j'ai développée pendant 17 ans.

Exerçant en parallèle des fonctions bénévoles d'accompagnateur de jeunes créateurs et de repreneurs d'entreprises au sein du Réseau Entreprendre, j'ai souhaité prolonger cette belle expérience, me former au métier de coach professionnel et exercer ce métier..



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 : [Com-Hom](#) & [//fr.fotolia.com/](http://fr.fotolia.com/) – tous droits réservés.