



(/membre/tonidacruz)

Opérationnel vs Relationnel : LE MATCH



()

La gestion d'un réseau de points de vente permet d'être au plus proche de ses clients, mais elle introduit une variable dans l'équation managériale : LA DISTANCE.

Si demain votre directeur commercial pouvait frotter une lampe pour formuler un Vœu, pas besoin d'en être le génie pour savoir que le mot **PERFORMANCE** serait prononcé.

La recette de cette performance est un graal d'autant plus compliqué à trouver qu'elle varie constamment en fonction de l'environnement externe : personne ne peut affirmer la connaître durablement. Si la vision de l'enseigne



reste sensiblement la même, la **stratégie** pour l'atteindre bouge donc régulièrement, et avec elle l'ensemble des équipes opérationnelles.

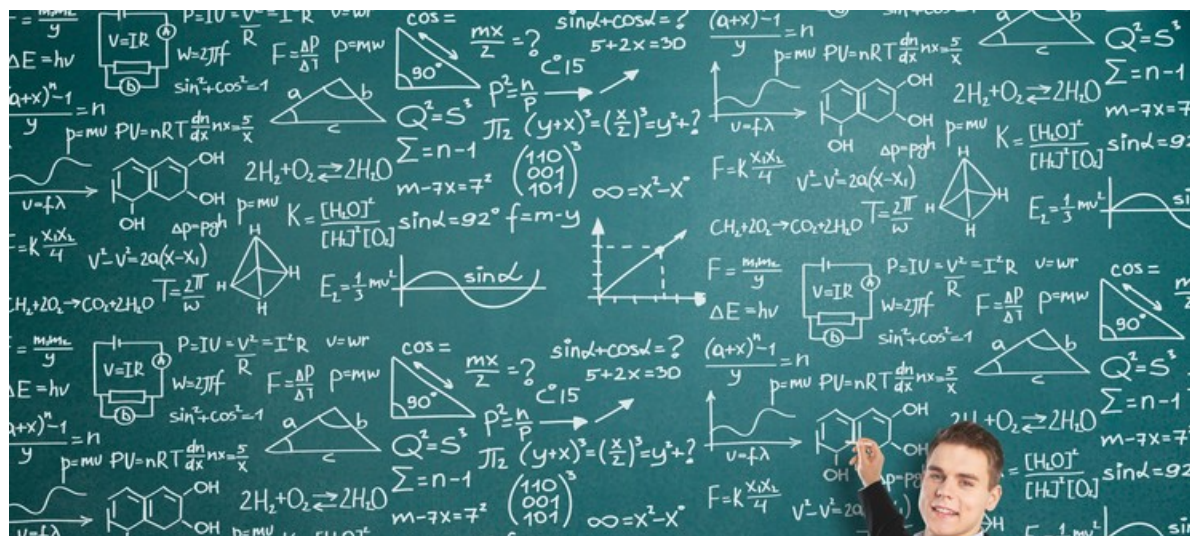
La performance : entre process opérationnels et motivation

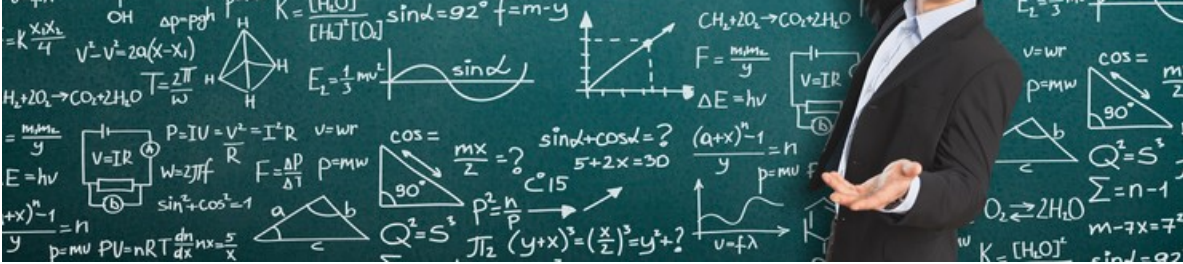
Nous voilà donc au nœud du problème : Comment diffuser dans un réseau de points de vente cette stratégie déclinée en **Process opérationnels** rapidement et garantir son exécution parfaite ? Comment être sûr que votre client retrouve, en poussant la porte du point physique le plus proche, tous les ingrédients imaginés pour performer ? (De la communication à la relation clients en passant par l'approvisionnement et la mise en place...)

Les **Directeurs Régionaux** sont évidemment là pour veiller à ce que la vision descende jusqu' aux magasins sous forme de process et KPI précis et mesurables. Le garantir partout en même temps est le challenge qui leur est proposé et qui les anime chaque jour.

Attendez, Revenons-en à notre génie de la lampe... On parlait de **performance** n'est-ce pas ? A se concentrer sur l'opérationnel, on en oublie un paramètre difficilement mesurable mais directement vecteur de performance !

La **MOTIVATION** des équipes qui sont au contact du client ! On les voudrait pétillantes, enthousiastes force de proposition... Sur ce point, il n'y a pas à chercher longtemps la recette miracle : c'est la relation qu'elles entretiennent avec l'enseigne et leur animateur qui permet de garder cette motivation intacte dans le temps. Avez-vous déjà vu sur l'agenda d'un Directeur Régional des purs moments de relation ? (En dehors des entretiens annuels ?) Nous non plus. On est souvent sur un **mix opérationnel-relationnel** dont la variable d'ajustement est la masse d'opérationnel à gérer.





()

Personne n'envisage d'alléger l'exigence dans l'exécution de la stratégie au profit de la relation et de la motivation, il faut donc aller chercher la solution dans la recherche d'**efficacité opérationnelle**. Voici donc quelques stratégies à mettre en place pour gagner en productivité si vous n'avez pas la chance d'Ali baba :

Optimiser son management par l'autonomie, la délégation et la vision.

- **Travaillez l'autonomie.** Répondre aux questions de ses équipes par des solutions peut sembler logique mais ce n'est pas le meilleur chemin vers l'autonomie... Et si vous leur demandiez de ne plus vous poser de question sans proposer au moins 2 solutions ? C'est en cherchant celles-ci que vos équipes deviendront pro-actives et vous sortirez de votre posture de sauveur.
- **Déléguiez.** Il peut paraître étrange de déléguer à la personne avec laquelle on veut passer du temps ! C'est la raison pour laquelle on ne peut le faire que si la personne en question délègue elle aussi à son équipe... Quant au choix de ce qu'on délègue, pas question de se débarrasser : choisissez des sujets qui mettront vos équipes en réussite et qui pourront les aider à grandir !
- **Diffusez la vision. (et posez le cadre)** Quoi de plus frustrant que de devoir dire à quelqu'un que son initiative tombe à côté ? (Et combien de temps avant qu'il en prenne à nouveau...) il faut donc passer du temps à diffuser la vision de l'enseigne, très régulièrement... et poser les limites de leur cadre d'action.

Aider ses équipes : Best practices, aide opérationnelle et adaptation.

- **Les Best Practices.** Chaque process est mesuré à l'aide d'un KPI, allez donc observer les points de vente qui ont les meilleurs ! Quel est leur secret ? il n'y a jamais de hasard... Le partage des best practices est le moyen le plus simple de faire gagner tout le monde ! (Ou encore mieux, initiez un cercle de partage !)



- **Mettre la main à la pâte.** Vous pouvez aussi proposer un deal à vos équipes : leur donner 1h de temps pour les aider sur l'opérationnel (et par la même occasion rester au contact du métier) pour en échange passer su temps ensemble sur des sujets plus relationnels... (voir faire les 2 en même temps si c'est hors client)
- **S'adapter à l'activité.** Manager en fonction de la courbe d'activité est un vrai « ça marche » : travailler le fond lors des périodes calmes, faire des visites flash factuelles lors des pics, passer féliciter les équipes pour leur redonner de l'énergie quand on les sent au creux de la vague...

Il est toujours utile de se rappeler que la rentabilité de l'entreprise vient de ses clients. C'est donc à l'enseigne -et par extension à l'animateur- à s'adapter aux exigences du terrain, et cela vaut aussi pour les outils. C'est d'ailleurs en nous penchant sur ces problématiques terrain que nous avons créé **Idélink**, notre solution digitale pour faire gagner du temps aux opérationnels.

Toutes ces stratégies n'ont d'intérêt que si l'efficacité gagnée est mise au service de la performance. (Donc de la motivation si vous avez bien suivi) Parce que le match entre l'opérationnel et le relationnel n'en est pas un : c'est un **équilibre** à trouver entre coordination et motivation. Rangez donc votre vieille lampe au placard et lancez l'application **Idélink** !

Toni Dacruz (<https://franchisebusinessclub.com/membre/tonidacruz>)

Idelink (<https://franchisebusinessclub.com/p/idelink>)

(<https://www.ide.link/blog/>)

Blog Idélink Actualités - Idélink (<https://www.ide.link/blog/>)

Le Challenge est avant tout une façon de motiver les ...

<https://www.ide.link> (<https://www.ide.link>)



[#animation réseau \(/recherche?terms=animation%20r%C3%A9seau\)](/recherche?terms=animation%20r%C3%A9seau)

[#bonnes pratiques \(/recherche?terms=bonnes%20pratiques\)](/recherche?terms=bonnes%20pratiques)

[#franchiseur \(/recherche?terms=franchiseur\)](/recherche?terms=franchiseur)

[#franchise \(/recherche?terms=franchise\)](/recherche?terms=franchise) [#manager \(/recherche?terms=manager\)](/recherche?terms=manager)

1



Vous devez être connecté pour pouvoir commenter

Connexion ()



Commenter



Recommandations d'article

[\(/article/italie-du-19-au-21-octobre-2023-le-salon-de-la-franchise-renaît-a-milan\)](/article/italie-du-19-au-21-octobre-2023-le-salon-de-la-franchise-renaît-a-milan)
 (membre/jeansamper)

Article

Italie : Du 19 au 21 octobre 2023, le salon de la franchise renaît à Milan

[\(/article/la-transmission-du-savoir-faire-en-franchise\)](/article/la-transmission-du-savoir-faire-en-franchise)
 (membre/businessclub)

Article

La transmission du savoir-faire en franchise
[\(/article/la-transmission-](/article/la-transmission-)

06
avril
2023

(membre/30454-visiteurs-en-mars-2023-franchise-expo-paris)

Document

30454 visiteurs en mars 2023 à Franchise Expo Paris
[\(/article/30454-](/article/30454-)

28
mars
2023





[\(/article/italie-du-19-au-21-octobre-2023-le-salon-de-la-franchise-renait-a-milan\)](#)

5

[1 \(/article/la-transmission-du-savoir-faire-en-franchise\)](#)



[\(/article/30454-visiteurs-en-mars-2023-a-franchise-expo-paris\)](#)



[Mentions légales](#) • [Conditions générales d'utilisation](#) • [Politique de confidentialité \(/confidentialite\)](#)

