

Tenir ses Promesses par la Ponctualité

Bonjour,

Voyons si certaines règles s'appliquent autant dans une entreprise que dans votre vie personnelle. Comme vous l'avez sûrement remarqué, la négligence et le manque de professionnalisme font trop partie de notre quotidien dans nos relations avec les autres. Aujourd'hui, les organisations qui se démarquent le font par de petites différences, des innovations qui ont du poids dans ce qui a de la valeur pour le consommateur.

Entre autres, les entreprises qui retournent les appels rapidement, qui ne vous mettent pas en attente plus d'une minute au téléphone, et qui respectent les rendez-vous qu'elles ont fixés avec vous, sont les organisations qui occupent une place privilégiée dans votre esprit de consommateur, n'est-ce pas ? Pourquoi les normes seraient-elles différentes pour vous, comme individu ? Pourquoi ne pas vous comporter personnellement comme le font les organisations qui se distinguent ? C'est ce que font les top-performeurs, les gens qui ont pris l'habitude de tenir leurs promesses... et voici **comment ils le font** au niveau de la ponctualité.

J'ai pris l'habitude, il y a de nombreuses années de cela, d'être une personne ponctuelle, d'être à l'heure lors de mes rendez-vous et de mes engagements. Je tente même de prévoir l'imprévisible, les « au cas où ». Je ne veux surtout pas me retrouver dans l'obligation de devoir m'excuser pour un retard. Pire encore, je ne voudrais pas prendre l'habitude de m'excuser pour mes retards à répétition !

Pourtant... on dirait que certaines personnes ont inséré dans leur culture personnelle que **le retard est un signe de quelqu'un d'occupé**. Il n'y a rien de plus faux !!! Enlevez-vous cela de l'esprit si vous pensez ainsi !

Je tiens ici à souligner que je n'écris pas sur ce sujet parce que j'ai été « victime » de quelqu'un en retard dernièrement. Je n'écris jamais sur un coup de tête. Je n'ai pas besoin d'attendre un tel événement pour écrire sur ce sujet car ça nous arrive tous chaque semaine de devoir attendre après une personne dite « occupée » ou « pressée » par le temps !!!

Ce que je sais, c'est que cette personne n'est pas plus « occupée ou pressée par le temps » que la plupart des gens, mais seulement que cette personne n'a pas pris le contrôle de son temps; ou encore, que le respect qu'elle a du temps des autres personnes n'est pas une priorité pour elle. Donc, qu'elle croit les autres personnes moins importantes qu'elle !

Est-ce que je l'ai vraiment écrit ou si je ne l'ai que pensé ?? Je l'ai vraiment écrit ? ...C'est ce que je voulais faire ! Je peux vivre avec cela ! Le « non-dit » que les autres entendent de vous lorsque vous êtes en retard est : « Je ne respecte pas votre temps car vous n'êtes pas important pour moi ». C'est exactement ce que les gens entendent !

Même chose lorsque vous faites attendre trop longtemps les gens au téléphone ou dans une salle d'attente. Même émotion lorsque vous croyez donner un service rapide en retournant vos appels en moins de 24 heures, alors que les normes des top-performeurs d'aujourd'hui est de retourner les appels en moins d'une heure et de ne mettre personne en attente plus d'une minute au téléphone. Et, le plus important, d'être à l'heure à vos rendez-vous, à moins que vous désiriez vraiment envoyer un signal négatif à l'autre personne... dans ce dernier cas, ne donnez donc pas de rendez-vous aux gens que vous ne voulez pas rencontrer... ce serait au moins une façon de respecter les autres.

Lorsque je parle de « rapidité », cela ne signifie pas de conduire plus rapidement sur les routes... loin de moi cette pensée. C'est plutôt de donner suite rapidement aux attentes des gens. Vous ne pouvez répondre « entièrement » à une autre personne en moins d'une heure ? Vous avez besoin de plus de temps ? Envoyez un courriel ou appelez la personne pour lui dire : « Je ne peux vous répondre maintenant, cependant vous répondre rapidement est important pour moi. Prévoyez recevoir de mes nouvelles à... **telle heure !** ». « WOW ! » C'est ce que diront les gens. Et ce sera un « Double-WOW ! » si vous le faites chaque fois. Ils sauront à quoi s'attendre avec vous et apprécieront que vous preniez le temps de les informer pour ne pas qu'ils perdent leur temps à attendre de vos nouvelles ! Vous me suivez ?

Suite à cela, tenez votre promesse de les rappeler à l'heure... car c'est une promesse que vous venez de faire ! Tenez vos promesses et les gens parleront de vous positivement à leurs amis. Ne tenez pas vos promesses, et ils parleront quand même de vous... mais pas dans le sens souhaité. Faites travailler le bouche-à-oreilles positivement pour vous.

Une solution pour ne plus être en retard ? Elle sera simple. C'est l'habitude que j'ai prise il y a plusieurs années : Lorsque j'ai un rendez-vous, je suis très conservateur sur les heures (ou minutes) de route que j'ai à faire, et j'ajoute 30% du temps prévu à mon déplacement à faire, avec un minimum de 20 minutes en plus. Vous avez bien compris : j'ajoute 30% du temps que je prévois avoir besoin, pour les « au cas où ». Comme j'ai souvent des déplacements de quelques heures à faire, je suis donc souvent 1 heure à l'avance pour mes rendez-vous. Je suis arrivé, presque chaque fois, avant les gens qui ne demeurent qu'à 15 minutes du lieu de rendez-vous. Et, le plus ahurissant, que vous avez sûrement déjà remarqué, c'est que les gens qui demeurent près du lieu du rendez-vous sont souvent les derniers arrivés et en retard !

Être 30 minutes ou une heure en avance, c'est du temps perdu vous croyez ? Loin de là ! Premièrement, être « à l'heure » (5 minutes à l'avance) donne une bonne impression aux autres car ça leur dit que je les respecte en respectant leur temps. Ensuite, ce temps me permet de faire de la lecture, parfois d'aller explorer les lieux, ou d'aller faire une petite balade ou une emplette rapidement. Mais je ne donne pas le signal à la personne, que je

vais rencontrer, qu'elle n'est pas importante et que je ne la respecte pas en ne respectant pas son temps.

Ne surchargez pas votre agenda. Comme on dit : Vous n'arriverez pas à Noël avant les autres. Par contre, en étant ponctuel, vous garderez la confiance des gens envers vous, la confiance de ces mêmes personnes qui pourront vous aider à vous rendre là où vous désirez vous rendre... moins essoufflé et à temps !

Jusqu'où irez-vous ?

Copyright © 2007

Paul Rousseau
Le Samouraï de l'Excellence ! ©
Tél. : 1-866-588-5220

Conférencier professionnel, auteur et formateur, **ceinture noire** dans six disciplines d'arts martiaux, Paul Rousseau est un réel performeur. Véritable **Alchimiste du Potentiel**, et concepteur de la formule **E = HOPLA²** ©, il est reconnu pour ses capacités à transformer l'Attitude et le Leadership personnel, en permettant à des milliers de personnes d'accéder à leur prochain niveau d'**Excellence**.

* Déjà inscrit ? Merci de [Donnez au Suivant](#)

* Pas encore inscrit ? [Inscrivez](#)-vous gratuitement au Bulletin dont **tout le monde** parle !

- Réflexion créative -

Prenez un instant pour vous poser et répondre à ces questions :

- Que ressentez-vous lorsqu'une autre personne est en retard à un rendez-vous avec vous ?

- Vous arrive-t-il d'être en retard à vos engagements (travail, rendez-vous, etc.) ?

- Planifiez vos trois prochains déplacements en ne surchargeant pas votre horaire et en ajoutant 30% de vos prévisions en déplacement :

1- _____

2- _____

3- _____

Jusqu'où irez-vous ?

- Faites suivre ce document à toutes personnes qui pourraient en bénéficier -