

Des Opportunités Cachées ?

Vous est-il déjà arrivé de chercher une opportunité ? Lorsque vous le faites, la plupart du temps, c'est à la suite d'un revers, d'un inconfort ou d'une insatisfaction quelconque, dans votre vie personnelle ou professionnelle, ou même les deux à la fois. Si vous trouvez cette opportunité, ça vous permettra de faire un autre bout de chemin dans votre vie. C'est ce que vous cherchez : une opportunité qui vous permettra de refaire un meilleur bout de chemin.

Vous cherchez, vous cherchez... et vous semblez vous buter à plein d'obstacles ou de culs-de-sac... des chemins qui ne vous mènent nulle part...

Pourquoi ? Hum ! Hum !... peut-être est-ce parce que vous ne cherchez pas aux bons endroits ? Ou encore, est-ce votre attitude face aux obstacles qui vous empêche d'y voir clair ? Selon moi, **les crises, défis et plaintes sont de réelles opportunités cachées.**

Les Chinois écrivent en idéogrammes. Leur écriture est souvent inspirée des images qui signifient le mot lui-même. C'est comme si nous dessinions, à gros traits, une maison pour signifier le mot « maison » ou « chez soi », etc.

Saviez-vous que l'idéogramme chinois qui signifie le mot « Crise » a des similitudes avec celui qui signifie le mot « Opportunité » ? J'y vois dans cette similitude le fait que **nous trouvons d'excellentes opportunités dans les crises que nous pouvons vivre.** Cependant, en moment de crise, la plupart des gens ont la mauvaise habitude de focaliser leurs pensées et leur énergie sur la crise au lieu de se demander :

- Que puis-je faire de plus pour améliorer la situation ?
- Que puis-je faire de plus pour régler cette crise... où sont les solutions ?
- Que sont les opportunités que cache cette crise ?

D'un autre côté, devant un défi, si vous balayez ce dernier sous le tapis pour ne plus le voir et l'oublier, il referra surface un jour ou l'autre, et il aura pris de l'ampleur ! Il se sera multiplié ou il se sera transformé en quelque chose d'encore plus accablant !

Lorsque vous vivez un inconfort à propos de quelque chose, un événement et même une personne, tant que vous ne réglez pas la source (qui se trouve trrrrrès souvent en vous, dans votre perception et votre attitude), on dirait que ce défi refait surface dans votre vie, encore et encore. Et lorsque vous décidez de le régler une fois pour tout (encore une fois, la plupart du temps, c'est en changeant votre perception et votre attitude) on dirait que, comme par magie, cette situation ne se représente plus dans votre vie ! Elle s'évanouit comme par enchantement ! Vous vous en libérez définitivement !

Donc, devant les problèmes et les défis de la vie, arrêtez-vous (réellement) et prenez le temps de vous questionner (avec les trois questions ci-dessus). Vous constaterez par vous-même la qualité des possibilités et opportunités que vous y découvrirez. Essayez-le !

Maintenant, qu'en est-il des plaintes (ou reproches) qui vous sont faites personnellement, dans votre vie personnelle et professionnelle ? Froncez-vous les sourcils en vous plaçant sur la défensive ? Ou vous posez-vous les questions :

- Suis-je réellement comme cela (négatif, orgueilleux, jaloux, etc.) ?
- Que puis-je faire de plus pour modifier ce comportement ou cette mauvaise habitude de penser et de réagir ?

À la réponse de ces questions, vous serez surpris du nombre d'opportunités que vous découvrirez pour vous améliorer et donner une nouvelle tangente à votre vie !

J'ouvre ici une parenthèse. Lorsque vous recevez un reproche d'une personne, regardez tout d'abord de **qui** vient ce reproche...

- Si le reproche est **anonyme**, mettez-le à la poubelle et n'y portez aucune attention.
- S'il vient d'une personne mal intentionnée, placez-le sur une tablette (dans votre esprit) pour quelques semaines (avant de le jeter) et si ce reproche vous revient (d'une autre personne) ou que vous vous rendez vous-même compte de votre défaut, alors posez-vous les questions du début du texte et dans le paragraphe précédent.
- S'il vient d'une personne que vous respectez et estimez, alors sans hésiter, posez-vous les mêmes questions (toujours au début du texte et dans le paragraphe précédent).

Et pourquoi ne pas sortir un peu de vos frontières personnelles... Comme exemple (ce principe s'applique aussi dans votre vie personnelle), si vous travaillez au [service à la clientèle](http://www.paulrousseau.com/Innovation_Branding_Service_Clientele.html) (http://www.paulrousseau.com/Innovation_Branding_Service_Clientele.html) ou que le service à la clientèle influence votre rendement ou vos revenus, que faites-vous lorsqu'un client est insatisfait d'un produit ou d'un service ? Que dit la « politique » de votre établissement ?

- Le traiter (tout bas) de chialeur;
- Lui offrir un rabais;
- Lui offrir de le rembourser;
- Lui offrir d'échanger le produit ou le service;
- Ou n'importe laquelle de ces **erreurs**... Oooooops !

Si vous n'appliquez que l'une ou plusieurs de ces solutions, et que vous passez immédiatement à autre chose ou au prochain client, hummm... vous êtes alors comme la majorité de toutes les autres organisations ! Vous frôlez la **note de passage** pour demeurer en business !

Ce que vous devez faire est de décider de ne plus perdre de temps à régler les plaintes ! Allez à la source des plaintes et réglez cela une fois pour tout ! C'est certain que ça vous occasionnera de RÉFLÉCHIR et de CHERCHER mais ce qui vous prend tant de temps et d'énergie sera enfin éliminé !

Comme exemple : si vous cherchez un peu et que vous découvrez que les retours sont des clients du représentant « X ». Alors observez comment « X » cerne les besoins du client et vous découvrirez probablement que « X » tente de « pousser » chaque fois le même produit car **lui aime** ce produit ! Ça peut aussi être qu'il n'écoute pas les besoins du client. À ce moment, prenez le temps de former (ou de faire former) « X » à poser les bonnes questions, cerner les besoins et lier les besoins du client au bon produit ou service... et vous venez de diminuer 90 % des retours qui sont liés à « X » ! Vous me suivez ? Voyons la suite...

Que doit-on faire avec les plaintes, ou signes d'insatisfaction, provenant d'un client ? Ces plaintes sont une **mine d'or d'informations** dont vous **devez** vous servir pour améliorer votre produit et votre service ! Grâce à ces informations, vous pourrez régler une multitude de problèmes existants et à venir. N'attendez pas que ce soit votre concurrent qui vous le dise... ça n'arrivera jamais ! Cependant, il sera plus qu'heureux de récupérer **votre** client !

Faites le test : prenez la prochaine plainte qui entrera à votre service et disséquez cette plainte en y extirpant les opportunités d'amélioration qu'elle cache ! Servez-vous des plaintes pour vous améliorer et... dites un **merci sincère** à la personne qui vous les a fournies ! Et... je vous rappelle que ce principe s'applique aussi dans votre vie personnelle.

Le stress et les moments d'urgence sont des ingrédients qui ont un impact certain sur votre jugement. Cependant, un esprit ouvert et calme permet de voir les portes qui s'ouvrent lorsqu'une porte se ferme devant vous.

Les problèmes, défis et plaintes sont des opportunités cachées. Les opportunités ne sont pas toujours des changements majeurs mais souvent des opportunités d'**améliorer** ou d'**innover** un produit ou service déjà existant.

Vous savez ce qu'on dit ? « Avec un citron, on peut toujours faire de la limonade ! » Prendre le temps de vous poser les bonnes questions, dans un état d'esprit calme, vous permettra de **percevoir les solutions** et d'**empoigner les opportunités** à leur passage.

Mais pour cela, vous devez être en actions pour les saisir sinon, si vous n'êtes pas prêt et en action, les opportunités vous passeront... sous le nez ! Et voilà une nouvelle « crise » qui commencera !

de **là où vous êtes...** à **là où vous désirez être !**

Jusqu'ou 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**.

Faites une Différence !

→ **Proposez maintenant Paul Rousseau
pour une prochaine Conférence dans votre organisation :**

page [Organisateur d'événements](http://www.paulrousseau.com/Meeting-Planners.html) :
<http://www.paulrousseau.com/Meeting-Planners.html>

* Déjà inscrit ? Merci de [Donner au Suivant](http://www.paulrousseau.com/Chroniques/Donner_au_Suivant.html) :
http://www.paulrousseau.com/Chroniques/Donner_au_Suivant.html

* Pas encore inscrit ? [Inscrivez](http://www.paulrousseau.com/Chroniques/Inscript-Newsletter-PaulRousseau.html)-vous gratuitement au Bulletin dont **tout le monde** parle !
<http://www.paulrousseau.com/Chroniques/Inscript-Newsletter-PaulRousseau.html>

www.paulrousseau.com

- Réflexion créative -

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

- Présentement, est-ce que je vis une crise (ou une crisette) dans ma vie personnelle (famille, social, santé, activités, etc.) ?

- Que puis-je faire de plus pour régler cette crise... où sont les solutions ? Où sont les opportunités que cette crise cache ?

- **Comme Leader**, quelle idée puis-je soutirer des dernières plaintes (ou signes d'insatisfaction) que j'ai reçues à mon département ? Comment puis-je m'en servir pour innover mon produit et/ou service ?

de là où vous êtes... à là où vous désirez être !

Jusqu'où irez-vous ?

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