



F I C H E C O N S E I L S

Manager une équipe officinale.

Que ce soit en pharmacie ou ailleurs, manager une équipe est l'un des plus grands défis qui vous attend. C'est un objectif prioritaire pour potentialiser votre équipe, fidéliser votre clientèle et développer la rentabilité de votre officine.

Au XXe siècle, être manager en utilisant des outils et des techniques restait possible. À présent, cela ne suffit plus : en tant que futur chef d'entreprise, vous allez devoir travailler sur la relation, l'émotion et l'empathie avec vos collaborateurs. Cette évolution dans votre métier de pharmacien réclame des moyens dont tout le monde ne dispose pas.



VOICI QUELQUES CONSEILS QUI VOUS AIDERONT AU QUOTIDIEN :

- 1 Sachez communiquer, soyez capable d'écouter chaque membre de votre équipe pour mieux connaître leurs comportements, leurs points forts, leurs points d'amélioration, mieux les évaluer et corriger leurs erreurs.
- 2 Fixez des objectifs clairs à chaque membre de votre équipe. Ils doivent répondre à l'acronyme MALINS pour : Mesurables, Atteignables, Limités dans le temps, Individualisés, Négociés (en ce qui concerne les moyens) et Suivis.

- 3 Lâchez prise et ne cherchez pas à tout contrôler : vous devez apprendre à déléguer, à faire confiance et à donner à vos collaborateurs une totale autonomie dans la réalisation de leurs tâches.
- 4 Organisez la répartition des tâches, définissez les missions et les résultats attendus pour chacun de vos collaborateurs. C'est ce qui rend une équipe efficace et complémentaire.
- 5 Faites régulièrement un point avec votre équipe : programmez des entretiens individuels pour connaître chaque personne.
- 6 Favorisez la cohésion d'équipe au sein de l'officine et contribuez à développer une bonne ambiance de travail à travers des temps d'échanges : pauses café, petites fêtes à diverses occasions...
- 7 Organisez une circulation formelle de l'information au travers de réunions d'équipe ou de courts échanges comme un « morning briefing ». A noter que l'information doit être à la fois descendante et ascendante.
- 8 Adoptez une posture d'empathie : c'est à dire que vous devez être capable de vous mettre à la place de l'autre. Cela passe par l'écoute, le questionnement et la reformulation. En faisant ça, vous pourrez mieux déléguer car vous donnerez à chacun du travail en fonction de ses capacités et envies propres. La personne en sera valorisée.
- 9 Evitez de projeter sur les propres histoires de vos équipes, leurs frustrations et leurs envies. N'imposez pas votre mode de fonctionnement mais au contraire aidez-les à trouver des solutions par eux-mêmes afin de favoriser la prise d'initiatives.
- 10 En résumé, donnez l'exemple. Une équipe a besoin d'un fil conducteur, d'un cap et c'est VOUS qui devez le donner. L'équipe que vous managez est votre reflet. C'est pourquoi il est primordial que vous soyez irréprochable dans votre travail et très exigeant avec vous-même. Ainsi, votre équipe sera naturellement plus exigeante avec elle-même.



TEST : AVEZ-VOUS LA FIBRE D'UN MANAGER ?

Pour en avoir le cœur net, répondez vrai ou faux aux questions suivantes :

- Un bon manager se focalise sur la vue d'ensemble et délègue les détails ?
- Un bon manager se focalise sur les employés sous-performants et laisse faire les talents sur-performants ?
- Un bon manager prend la responsabilité de suivre l'avancée de toutes les missions qu'il confie à ses employés ?
- Un bon manager est toujours prêt à discuter et à défendre toutes les décisions qu'il prend ?
- Les managers efficaces savent toujours trouver les bons leviers pour motiver n'importe quel employé ?
- Quand les employés ont des problèmes, c'est la responsabilité d'un bon manager de venir à leur secours et de les aider à les résoudre ?
- Pour motiver les équipes, l'argent est toujours le meilleur argument ?
- Les gens sont en général plus productifs sans le stress lié à des dates butoir ?
- Mieux vaut placer des objectifs très ambitieux afin que les équipes travaillent dur pour les atteindre ?
- Il faut donner aux nouveaux employés la possibilité de faire leur travail à leur façon ?
- Il faut dissuader les employés de communiquer de mauvaises nouvelles ?
- En règle générale, les entretiens d'évaluation sont beaucoup moins efficaces que les primes d'objectif pour booster la performance des employés ?

(Source : Monster.fr)

Les réponses

- > **Pour toutes les questions de ce test, la réponse est : « FAUX ».**
- > **Si vous avez répondu « VRAI » moins de trois ou quatre fois, vous avez sûrement l'étoffe d'un manager efficace.**
- > **En revanche, moins de cinq ou six réponses « FAUX » signifie sans doute que le leadership n'est pas votre tasse de thé...**