

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
MAQ Management Qualitatif	MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF	numéro : 05.68 version : 3 date : 01/2010 page : 01/01
Procédure	<i>Gagner de l'argent sans savoir comment</i>	

Gagner de l'argent sans savoir comment au lieu de perdre de l'argent en sachant pourquoi

Si vous cherchez, en permanence, les meilleures conditions possibles, guidé par le bon sens, la bonne foi et la bonne volonté, vous êtes dans le flou et le mou et dans l'imprécision comptable. Mais vous avez du résultat.

Nous avons peu de tableau de bord, mais ils sont tenus à jour :

- le tableau de bord commercial avec la marge prévue – vendue ;
- Le résultat par affaire et type d'affaire ;
- La prévision de trésorerie ;
- Le reste dû sur facturation ;
- Les tableaux de suivi de la qualité : INC et OQ (Informations de Non Conformité et Opérations Qualité) ;
- Les situations trimestrielles ;
- Le tableau des progrès comparés.

Comment font les commerciaux pour vendre de bonnes affaires ? Les techniciens et ouvriers pour les réaliser de façon rentable ?

Je ne sais pas trop, mais ça marche.

Je ne sais pas comment ça marche, car **les gens se parlent en transparence et en confiance.**

Les problèmes sont donc résolus sans que j'en sois informé.

En revanche, j'ai remarqué que les patrons qui contrôlent tout (toutes les procédures, tous les hommes avec des multitudes de chiffres dans plein de tableaux) gagnent généralement peu.

Car ils ne permettent pas à leurs collaborateurs **de respirer et donc de s'épanouir.**

Le mode de management **MAQ (Management Qualitatif)** est un système qui marche sans que l'on sache très bien comment, par opposition aux systèmes bureaucratiques qui ne marchent pas, mais dont le fonctionnement est parfaitement codifié.

Nous croyons à la **force d'entraînement des valeurs**, nous croyons que **les hommes sont bons**, nous croyons que nous pouvons constamment améliorer la qualité de nos hommes (et de nous-mêmes !). C'est la « feeling force » des anglo-saxons.

Constat du résultat au lieu de contrôle de l'activité

J'ai toujours été stupéfait de voir l'énergie dépensée pour contrôler l'activité des gens, alors que l'efficacité est le **maximum de résultat avec le minimum d'activité.**

Imposer un nombre de visites à un commercial est aussi stupide que d'imposer un nombre de plats à utiliser à un cuisinier !

Le bon commercial est celui qui ramène un maximum de bonnes commandes avec un minimum de visites !

Derrière le contrôle de l'activité, il y a toujours la notion de pouvoir du chef : pouvoir de contrôler, pouvoir de sanctionner...

Alors que le constat du résultat appelle forcément à l'humilité du chef :

- humilité si tous les résultats sont bons,
- plus grande humilité encore si les résultats sont mauvais.

L'homme est bon,

et si les résultats sont mauvais, c'est parce que le chef n'a pas su motiver et qu'il est mauvais !

Gérard GEORGEAULT

« Les enfants ont plus besoin de modèles que de critiques. »

Joseph Joubert