

Joseph Aoun

3^e édition

69 règles du succès professionnel

Pour réussir en
management, marketing,
service à la clientèle...



GERESO
ÉDITION



69 règles du succès professionnel

Développement personnel et efficacité professionnelle

69 règles du succès professionnel

**Pour réussir en management, marketing,
service à la clientèle...**

Auteur : Joseph AOUN

Édition 2018

© GERESO Édition 2013, 2016, 2018

Direction de collection : Catherine FOURMOND

Conception graphique de couverture : Atmosphère

Suivi éditorial et conception graphique intérieure : GERESO Édition

Illustration : © feafaf/istockphotos.com

www.gereso.com/edition

e-mail : edition@gereso.fr

Tél. 02 43 23 03 53 - Fax 02 43 28 40 67

Reproduction, traduction, adaptation interdites

Tous droits réservés pour tous pays

Loi du 11 mars 1957

Dépôt légal : Juin 2018

ISBN : 978-2-35953-606-5

EAN 13 : 9782359536065

ISBN numériques :

ISBN eBook : 978-2-35953-607-2

ISBN ePub : 978-2-35953-671-3

ISBN Kindle : 978-2-37890-045-8

GERESO SAS au capital de 160640 euros - RCS Le MANS B 311 975 577

Siège social : 38 rue de la Teillaie - CS 81826 - 72018 Le Mans Cedex 2 - France



Dans la même collection :

- Adieu les problèmes au travail !
- À la conquête de mon bien-être
- Communiquer efficacement
- Communiquer en situation de crise
- Comprendre l'évaluation professionnelle
- Crise de motivation au travail ? Rien d'anormal !
- Cultiver l'engagement de vos équipes
- Dix entretiens incontournables en entreprise
- Évaluer les compétences professionnelles : mode d'emploi
- Être recruté dans les métiers de l'industrie
- Gagner en leadership
- Gestion du temps pour managers et professionnels débordés
- L'art de conclure une vente avec la PNL
- Le leadership du cœur
- Le manager de proximité
- L'entreprise de soi : clé de la réussite entrepreneuriale
- Le recrutement gagnant-gagnant
- L'estime de soi au cœur du management
- Les dynamiques de l'intelligence relationnelle

www.la-librairie-rh.com

la librairie **RH**
by GERESQ

Dans la même collection (suite):

- Les groupes Mastermind : accélérateurs de réussite
- Manager le travail à distance et le télétravail
- Manager l'innovation autrement
- Manager une équipe projet
- Mieux communiquer avec soi-même et avec les autres
- Ni hérisson, ni paillason : plus jamais peur des conflits
- Parler en public, être écouté et convaincre
- Prendre la bonne décision avec la méthode des 4 Éléments
- Préparer son futur professionnel
- Prévention des RPS avec la PNL
- Réalité des RPS : actions et solutions
- Recadrer sans démotiver
- (Re)Donner du sens à son management
- Réussir son intégration professionnelle
- Réussir son oral d'examen ou de concours
- Réussir vos entretiens professionnels
- Révélez votre Talent avec l'intelligence prismatique
- Travailler, pour quoi faire ?
- Vers un leadership créatif, efficace et humain

Remerciements

À toutes celles et tous ceux qui ont croisé mon chemin au fil des ans, m'ont inspiré et ont partagé avec moi leurs expériences de vie professionnelle et souvent personnelle.

À tous mes clients.

À mes conseillers d'hier et d'aujourd'hui.

À mes ex-patrons et mes ex-employés.

À mon éditeur GERESO Édition, et à tous mes autres éditeurs.

À toutes celles et tous ceux qui ont accepté de partager avec les lectrices et lecteurs de ce livre leur définition/opinion concernant le succès professionnel.

« Le succès se trouve là où vous le cherchez. »

Sommaire

Remerciements	5
Pourquoi lire ce livre ?	13
Introduction.....	15
Règle n° 1 - Privilégiez toujours le cerveau à l'argent.....	17
Règle n° 2 - Connaissiez vos concurrents et surveillez-les	19
Règle n° 3 - Faites de la qualité votre obsession et celle de tous vos collègues de travail.....	21
Règle n° 4 - Évitez les dépenses inutiles, soyez sélectif.....	25
Règle n° 5 - Constituez votre clientèle et soignez-la le mieux possible ..	29
Règle n° 6 - Gardez la forme.....	33
Règle n° 7 - Bannissez arrogance, ironie et sarcasme de toutes vos communications	37
Règle n° 8 - Prévoyez des espaces de réflexion en permanence.....	41
Règle n° 9 - N'hésitez pas à inviter les autres à déjeuner avec vous et payez même pour les radins	45
Règle n° 10 - Encore une fois	47
Règle n° 11 - Soyez là où les autres ne se trouvent pas.....	49
Règle n° 12 - L'heure c'est l'heure	53
Règle n° 13 - Ne faites pas l'autruche	57
Règle n° 14 - Soyez visible	61

Règle n° 15 - Ne faites rien gratuitement	63
Règle n° 16 - Faites briller votre produit ou votre service	65
Règle n° 17 - Ne laissez jamais un collègue commettre une erreur de communication avec un client	67
Règle n° 18 - Faites une tournée des librairies chaque mois. Lisez, étudiez	71
Règle n° 19 - Déconnectez-vous de temps en temps	73
Règle n° 20 - Soyez toujours présentable	75
Règle n° 21 - Investissez dans les humains	77
Règle n° 22 - Surpayez les meilleurs	79
Règle n° 23 - Arrêtez tout, observez, écoutez, réfléchissez	81
Règle n° 24 - Soyez un fervent vendeur de votre organisation	83
Règle n° 25 - Cherchez à combler toute lacune à tout moment	85
Règle n° 26 - Allez en profondeur	89
Règle n° 27 - Ne paniquez pas	91
Règle n° 28 - Apprenez à bien communiquer	95
Règle n° 29 - Traitez chaque personne comme si elle était unique	99
Règle n° 30 - Soyez courtois et poli	103
Règle n° 31 - Ne cherchez ni honneurs ni gloire	105
Règle n° 32 - Effectuez des recherches, testez, ajustez, testez encore, essayez	107
Règle n° 33 - Étape par étape	109
Règle n° 34 - Sachez distinguer les décisions irrévocables des décisions révocables	111
Règle n° 35 - Ne changez pas une formule gagnante mais choisissez d'évoluer et de diversifier	113
Règle n° 36 - Restez à l'affût des bonnes idées	117
Règle n° 37 - Soignez votre image	121

Règle n° 38 - Inspirez-vous des gens qui ont réussi	123
Règle n° 39 - Respectez les budgets	125
Règle n° 40 - Ne sous-estimez jamais un concurrent si faible soit-il.....	129
Règle n° 41 - Acceptez de risquer sans regret.....	133
Règle n° 42 - Visez la perfection tout en acceptant qu'elle n'existe pas..	135
Règle n° 43 - Ne soyez pas gêné de vos erreurs.....	137
Règle n° 44 - Octroyez-vous du bon temps et surtout sachez éclater de rire.....	139
Règle n° 45 - Définissez vos objectifs	141
Règle n° 46 - Ne vendez pas la peau de l'ours avant de l'avoir tué.....	143
Règle n° 47 - Soyez bon vendeur	145
Règle n° 48 - Ne vous laissez pas décourager	147
Règle n° 49 - Saisissez toutes les occasions d'apprendre.....	149
Règle n° 50 - Apprenez à vous fier à votre intuition	151
Règle n° 51 - Placez vos efforts au bon endroit	155
Règle n° 52 - Faites les choses différemment Innovez, innovez, innovez.....	157
Règle n° 53 - Accordez votre confiance aux autres	161
Règle n° 54 - Construisez un capital de confiance.....	163
Règle n° 55 - Créez une expérience positive	165
Règle n° 56 - Soyez constant.....	169
Règle n° 57 - Ne croyez pas tout mais attention de ne rien croire	171
Règle n° 58 - Inspirez-vous de l'autre bout du monde	175
Règle n° 59 - Refusez l'inertie	177
Règle n° 60 - Faites parler de vous.....	179
Règle n° 61 - Dépassez vos handicaps	181
Règle n° 62 - Apprenez à chercher les vraies raisons à leur vraie place..	183

Règle n° 63 - Apprenez à gérer vos échecs.....	187
Règle n° 64 - Développez le concept de communication d'influence....	191
Règle n° 65 - Sachez gérer votre argent.....	195
Règle n° 66 - Sachez rester à l'écoute.....	199
Règle n° 67 - Créez des messages qui vendent.....	201
Règle n° 68 - Cherchez à créer pour le client un bon rapport qualité-prix..	205
Règle n° 69 - La performance dans le plaisir	207
Le mot de la fin	211
Test d'autoévaluation.....	213
Règle d'or	215
Réponses autour du globe	217
Ressources.....	223
Du même auteur.....	225
À propos de l'auteur	227

*Les meilleures règles du succès naissent
des expériences de soi et des autres.
Nul n'est censé les ignorer,
car cela coûte bien moins cher de les maîtriser
que de ne point les connaître.*

JOSEPH AOUN

*Il y a des choses que l'intelligence seule
est capable de chercher,
mais que par elle-même,
elle ne trouvera jamais.
Ces choses, l'instinct seul les trouverait ;
mais il ne les cherchera jamais.*

HENRI BERGSON

Pourquoi lire ce livre ?

Si vous avez acheté ce livre, c'est sans doute que vous pensez qu'il y a toujours matière à s'améliorer. Si un ami, un collègue ou votre patron vous l'a offert, c'est qu'il pense, peut-être, que vous avez l'ambition de toujours mieux faire, de vous perfectionner, de vous distinguer, de progresser, de toujours mieux réussir ou encore de demeurer fort, face à tous les défis.

Si tel est votre souhait, vous tenez entre vos mains le livre qui vous permettra d'atteindre votre but, que ce soit au sein d'un groupe, pour diriger votre propre entreprise ou dans tout autre cheminement professionnel et même personnel.

Ce qui autrefois constituait des facteurs de réussite, ne l'est plus en partie aujourd'hui. En effet, la personnalité, le talent, le travail ne représentent plus désormais les seuls atouts de réussite.

Que faire face à une concurrence déchaînée, à des imprévus qui se multiplient en permanence, à des enjeux mondiaux étroitement liés et si complexes comme jamais ils ne l'ont été, à des personnalités de plus en plus difficiles et de cultures différentes, bref, à tant de défis qui surviennent les uns après les autres ou simultanément, nous entraînant dans un vertige d'incompréhension, d'hésitation, de confusion ou pire encore, de certitudes souvent erronées ?

Cet ouvrage ambitionne de vous fournir des idées qui vous aideront à améliorer vos méthodes et à effectuer un meilleur usage de vos talents, mais surtout de vous éviter d'enfreindre n'importe quelle règle en marketing, management et service à la clientèle, qui mettrait en péril l'ensemble de votre organisation et même parfois votre carrière.

Il s'agit d'un livre de 69 suggestions qui vont droit au but, fondées sur les réalités du monde du travail d'aujourd'hui et sur les tendances futures.

Si de telles suggestions sont exprimées sous forme de règles, ce n'est guère pour dicter ce qu'il faut faire mais pour exprimer le fait que l'environnement économique et social d'aujourd'hui tellement complexe, imprévisible, et fortement influencé par les courants mondiaux, impose de facto des règles donc des principes qui permettent aux gens d'affaires et professionnels de perdurer dans un monde perturbé.

Enfin, même si ce livre ambitionne de vous permettre de progresser au sein d'un environnement de travail, vous constaterez souvent que les commentaires peuvent également s'appliquer à votre vie personnelle quotidienne. En fait, tout le monde pourrait bénéficier de ces règles universelles immédiatement applicables pour faire valoir ses propres compétences.

Introduction

Fruit de trente ans d'expérience pratique, d'études, de recherches, d'observations et d'analyse, ce livre est la suite logique des ouvrages déjà publiés, sur la communication, le marketing, le management, la gestion d'équipe, et sur comment devenir son propre patron et le rester. Il est également le fruit de plusieurs années d'accompagnement de clients oeuvrant dans divers secteurs d'activités et ayant divers besoins professionnels.

C'est pourquoi les règles fournies dans ce livre s'appliquent tout aussi bien aux responsables marketing, aux chargés des relations publiques, aux chefs d'équipe, qu'aux autres professionnels et aux propriétaires de commerces ou d'écoles, à tout fournisseur de services ou de produits, et à toutes les personnes qui souhaitent réussir ou poursuivre sur la voie du succès.

Tout un chacun aura donc impérativement besoin de ces règles pour réussir : enseignants, cuisiniers, avocats, commerçants, employés, futurs entrepreneurs et actuels patrons, artistes, sportifs, et même élèves, politiciens actuels et futurs, un manager qui veut développer sa société, un professionnel qui souhaite améliorer ses revenus ou préserver sa bonne image, un chef d'équipe qui désire augmenter la performance de son groupe, un chercheur d'emploi.

Le succès qui est le résultat d'un ensemble de facteurs interreliés, délicats, dont la chance, mais aussi la « bonne attitude qui contribue à la réussite », repose sur des règles qui favorisent ces éléments complémentaires.

L'attitude qui comprend le fait de travailler beaucoup, d'être persévérant coûte que coûte, passionné, faire confiance à son instinct, savoir quand être souple et jusqu'à quel point l'être, faire confiance aux autres quand c'est nécessaire, malgré les éventuels risques et déceptions, l'honnêteté et l'intégrité, l'assiduité, aider d'autres à réussir, demeurer à l'écoute, garder confiance en soi quelles que soient les circonstances, gérer sa peur de l'échec, et savoir gérer

les échecs eux-mêmes; toutes ces qualités qui n'ont pas besoin d'explication, ne serviront à rien sans des règles qui les complètent, et toutes les règles du monde ne seront utiles que si elles sont renforcées par ces qualités.

C'est dans ce parfait dosage que réside le secret de tous ceux qui réussissent et perdurent dans le succès.

Encore faut-il admettre qu'il existera toujours des cas particuliers, mais surtout qu'au fond, l'interprétation du succès demeure subjective. Si pour certaines personnes, la réussite se matérialise par l'argent, la position sociale, le pouvoir, la célébrité ou la notoriété; pour d'autres, elle consiste à pouvoir réaliser ce qu'on aime tout en étant capable de subvenir à ses propres besoins.

Quoi qu'il en soit, si toutes les règles peuvent ne pas s'appliquer dans un cas ou un autre, chacun saura puiser celles qui l'inspireront pour connaître le succès et surtout poursuivre sur sa voie. Car le vrai succès, n'est-il pas celui qui dure en dépit de toutes les turbulences éventuelles et qui convient le mieux à chacun ?

Voici quelques conseils pour tirer le meilleur profit de cet ouvrage :

- Souligner les points importants, en y méditant et en essayant de les coller à votre propre réalité quotidienne d'employé, d'entrepreneur ou de professionnel.
- Tel que mentionné précédemment, les règles fournies dans ce livre ne pouvant pas nécessairement toutes s'appliquer à votre situation actuelle, il est donc recommandé de se concentrer sur celles qui s'appliquent à vous.
- Prendre le temps nécessaire pour revoir chaque partie autant de fois que vous en ressentirez le besoin.
- Imaginer l'application de chaque règle dans l'action de votre vie quotidienne.
- Pratiquer les règles sélectionnées, de façon régulière, en vous fixant des objectifs.

Note

Vous pouvez écrire directement à l'auteur josephaoun@global21.ca pour lui faire part de vos propres expériences et cas qui peuvent enrichir la prochaine édition. Vous profiterez ainsi d'un retour de sa part pour un éclaircissement éventuel, qui enrichirait vos propres connaissances.

Règle n° 1

Privilégiez toujours le cerveau à l'argent

Lorsque vous aurez décidé des objectifs que vous souhaitez atteindre, qu'il s'agisse de gagner une campagne électorale ou effectuer une collecte de fonds, de trouver de nouveaux clients, de lancer une nouvelle entreprise, un nouveau projet, produit ou service, de pénétrer de nouveaux marchés ou n'importe quoi d'autre, veillez toujours à choisir les moyens les plus puissants au moindre coût possible.

À cette règle, il existe plusieurs raisons.

Premièrement, plus vous compterez sur l'argent moins vous chercherez à réfléchir, et moins vous réfléchirez, moins vous trouverez de bonnes idées.

Deuxièmement, plus vous chercherez à investir de l'argent, plus vous trouverez que ce n'est pas assez, et il se trouvera toujours quelqu'un qui investira plus que vous. La guerre de l'argent est sans fin.

Troisièmement, plus vous vous mettez la pression pour générer des idées, moins vous sortirez d'argent de votre poche.

Quatrièmement, plus vous déploierez des idées, plus vous serez visible.

Cinquièmement, lorsque deux concurrents entreprennent un programme de marketing, l'un à 100 000 dollars ou euros, l'autre à 200 000 dollars ou euros, le gagnant n'est pas toujours celui qui a investi 200 000 dollars ou euros.

Certes, nous préférons tous la solution de facilité : de l'argent et toujours plus d'argent. Il est toujours plus aisé d'entreprendre un programme de marketing avec une aisance de fonds.

Enfin, en affaires, l'argent est le nerf de la guerre. Mais il n'est plus le seul maître à bord. Preuve en est que beaucoup de petites et moyennes entreprises font autant parler d'elles sinon plus, avec de petits budgets que de grandes entreprises ne le font avec d'énormes budgets.

Aujourd'hui, les idées conduisent le monde. Plus vous en possédez, plus vous avancez. C'est aussi simple que cela.

Des idées plutôt absurdes permettent souvent à leurs propriétaires de réaliser des millions sans qu'ils aient investi de l'argent.

Il suffit de penser aux lunettes de soleil pour chiens. Cette idée d'un couple qui ne parvenait pas à faire tenir leurs propres lunettes sur leur chien qui plissait les yeux face au soleil, et qui a alors développé une paire de lunettes spécialement conçue pour lui, a rendu des millions de propriétaires d'animaux heureux, et enrichi ce couple.

De nombreux autres exemples à travers la planète confirment la supériorité du cerveau par rapport à l'argent. Un étudiant, à la vue d'un camion qui chargeait des vidanges devant un restaurant, a eu l'idée d'acheter un vieux camion pour quelques centaines de dollars pour ramasser lui-même les déchets des autres. L'affaire a prospéré et des franchises ont vu le jour engendrant des millions de dollars de bénéfices.

Facebook, ce service de réseautage social en ligne sur Internet permettant de publier des informations et photos, est un autre exemple connu par presque tout le monde. Ouvert seulement aux étudiants de l'université *Harvard* au début, il représente aujourd'hui un outil de communication majeur pour des millions d'utilisateurs partout dans le monde. Son propriétaire Mark Zuckerberg est milliardaire grâce à cette idée si simple.

Votre cerveau est une source d'argent. Il peut vous rapporter gros ! Plus vous le sollicitez, mieux votre compte en banque se portera.

Règle n° 2

Connaissez vos concurrents et surveillez-les

Les concurrents sont un élément vital pour toute entreprise. Chacun est supposé le savoir. Pourtant, peu de sociétés leur prêtent l'attention qu'ils méritent. Les dirigeants sont tellement préoccupés par la gestion quotidienne de leur entreprise qu'ils font souvent fi des moindres gestes de leurs concurrents !

Certes, la tâche est difficile. En apparence, elle peut sembler ne pas être rentable, mais bien au contraire, elle peut révéler des informations capitales au dirigeant.

Attaquez-vous dès aujourd'hui aux concurrents existants comme aux nouveaux arrivants. Ils vous fourniront des idées, de nouvelles façons de faire qui vous permettront de les confronter aux vôtres et de répliquer avec tact en améliorant ce que vous offrez.

Ceci implique des recherches en permanence et donc beaucoup de temps pour recueillir des renseignements, les étudier, les analyser, les compléter s'il y a lieu et prendre les décisions qui s'imposent. Effectuez donc le plus souvent possible des recherches sur vos concurrents.

Il ne s'agit pas de réaliser cette tâche de temps à autre mais de façon continue.

Si vous négligez cet aspect, vous risquez de perdre une partie de la clientèle au profit d'autres concurrents innovateurs qui gagnent du terrain chaque jour, et qui eux vous surveillent en permanence.

Les concurrents peuvent venir de partout. Seule une surveillance étroite de ceux-ci vous permettrait de sauver votre entreprise. Mais il ne suffit pas de surveiller vos concurrents. Il faut répliquer.

Au lendemain de l'adoption de l'accord de libre-échange entre le Canada et les États-Unis, l'Alena, les Américains se sont mis à vendre des meubles au Québec à des coûts plus bas que ceux des fabricants québécois, parce qu'ils pouvaient davantage profiter d'économies d'échelle, le marché des États-Unis étant bien plus vaste que celui du Québec. Les fabricants québécois se sont alors tournés vers les meubles haut de gamme et ont pu ainsi sauver « leurs propres meubles ». Leur réplique commerciale face à la Chine quelques années plus tard a été presque identique.

Une société établie aux Émirats arabes unis qui vendait depuis une quinzaine d'années des montres publicité aux entreprises a dû faire face à un problème similaire avec l'arrivée d'une compagnie chinoise qui s'est mise à commercialiser des produits semblables dix fois moins chers. La société des Émirats arabes unis appliqua une stratégie qui ressemble à celle qu'ont adoptée les fabricants québécois de meubles. Elle établit une entente avec un horloger suisse pour commercialiser des montres de haute qualité comme produit parallèle.

Bien entendu, aucune solution n'est éternelle. Il faut poursuivre la veille concurrentielle et réagir tout le temps avec des solutions adaptées à la situation, en vous servant de vos propres atouts.

Cette règle qui prône la connaissance et la surveillance des concurrents s'applique également à tous les individus sur terre, quelle que soit leur situation. Bizarrement, elle est négligée par un grand nombre de personnes. Et pourtant elle est indispensable tant pour le succès d'une organisation que pour celui d'un individu.

Prenons par exemple un étudiant. Il doit nécessairement se mesurer par rapport à ses autres camarades de classe qui sont ses concurrents, puisque le but de tout étudiant est habituellement d'obtenir la meilleure note possible. S'il connaît les plus forts, il saura comment être plus ingénieux pour les dépasser.

Il en est de même pour une personne à la recherche d'un travail. La plupart, sinon tous les chercheurs d'emploi, sont centrés sur eux-mêmes. S'ils prenaient la peine d'imaginer un peu les profils des meilleurs candidats qui comme eux se présenteraient au rendez-vous et feront partie du lot dans lequel le recruteur choisira, ils pourraient certainement mieux se positionner face à leurs concurrents et obtenir l'emploi de leur rêve.