

Quizz

Êtes vous plutôt orienté métier ou orienté entreprise ?

Pour le savoir répondez aux questions ci-dessous, puis reportez-vous à l'analyse des résultats ci-dessous.

1/ Le marché

- A/ Je le connais par expérience, pas de problème.
- B/ Je le connais mais j'ai fait tout de même mon étude de marché.
- C/ Je ne le connais pas mais j'ai confiance en ma bonne étoile.

2/ Avant une prestation

- A/ Je suis un professionnel qui sait ce qu'il doit faire.
- B/ Je fais exprimer de façon détaillée les attentes du client.
- C/ Le client, il attend qu'on le maternelle et qu'on lui dise quoi faire.

3/ Ma politique et mes objectifs

- A/ Je fonctionne à l'intuition.
- B/ Je fonctionne sur la base d'une politique et d'objectifs écrits.
- C/ Une politique, cela ne sert à rien, de toute façon on ne l'applique pas.

4/ Mon bilan annuel

- A/ Je jette un œil dessus mais je ne m'en sers pas vraiment.
- B/ Je me sers des chiffres fournis par la comptabilité pour faire mes ratios ou j'en discute avec mon comptable.
- C/ Je réalise aussi mon bilan extra comptable concernant mes clients, mon efficacité, mes fournisseurs, mes personnels...

5/ Mon analyse des résultats

- A/ Je ne tire aucune conclusion de mon bilan.
- B/ Je discute avec mon comptable des mesures à prendre.
- C/ Je me réserve une demi-journée pour analyser mes résultats et préparer un plan d'action sur la base de mon bilan comptable et extra comptable.

6/ Une réclamation du client

- A/ Ce client est impossible : qu'il aille chercher un meilleur fournisseur ailleurs !
- B/ J'essaye de lui faire comprendre pourquoi j'ai raison.
- C/ J'essaye d'analyser cette réclamation pour la prévenir la prochaine fois.

7/ Un dysfonctionnement

- A/ J'appelle le réparateur qui n'a pas bien fait son travail.
- B/ C'est toujours sur moi que cela tombe et au plus mauvais moment.
- C/ J'ai dressé la liste des problèmes potentiels et des mesures à prendre.

8/ Mes bonnes idées

- A/ Beaucoup me viennent mais je les oublie facilement.
- B/ Je les note soigneusement.

9/ Mon autodiagnostic

- A/ Je connais mes points faibles, j'ai établi un plan d'action pour les compenser.
- B/ J'ai confiance en moi ; tout va bien se passer.
- C/ Je connais des points faibles mais c'est lié à mon caractère : rien à faire !

10/ Mon tableau de bord

- A/ Inutile, j'ai tous les chiffres en tête.
- B/ Le bilan comptable me suffit.
- C/ J'ai un tableau de bord que j'ai élaboré moi-même qui tient compte de toutes les dimensions importantes de mon activité.

11/ Examen du tableau de bord

- A/ A quoi bon ?
- B/ En fin d'année avec le comptable.
- C/ Tous les 3 mois, je fais le bilan des progrès, des retards et des difficultés.

12/ J'ai perdu un client

- A/ De toute façon, c'est un mauvais coucheur.
- B/ Dommage mais il n'y a rien à faire.
- C/ Je tiens le compte de mes clients perdus et j'en analyse les causes.

13/ La satisfaction des clients

- A/ Je pense que, dans l'ensemble, mes clients sont satisfaits.
- B/ Je mesure leur satisfaction.
- C/ Le client n'est jamais content !

14/ Les clients fidèles

- A/ Ils sont attachés à ma personne.
- B/ Je les fidélise par de bons résultats.

Donnez-vous les notes suivantes :

- 1 : A/ : 2 B/ : 3 C/ : 1
- 2 : A/ : 2 B/ : 3 C/ : 1
- 3 : A/ : 2 B/ : 3 C/ : 1
- 4 : A/ : 1 B/ : 2 C/ : 3
- 5 : A/ : 1 B/ : 2 C/ : 3
- 6 : A/ : 1 B/ : 2 C/ : 3
- 7 : A/ : 2 B/ : 1 C/ : 3
- 8 : A/ : 1 B/ : 2
- 9 : A/ : 3 B/ : 2 C/ : 1
- 10 : A/ : 1 B/ : 2 C/ : 3
- 11 : A/ : 1 B/ : 2 C/ : 3
- 12 : A/ : 1 B/ : 2 C/ : 3
- 13 : A/ : 2 B/ : 3 C/ : 1
- 14 : A/ : 1 B/ : 2

RÉSULTATS

14/20 : Vous gérez votre activité de façon intuitive et émotionnelle. Vous êtes centré sur votre métier et sans doute un excellent professionnel. Mais est-ce suffisant pour surmonter les écueils et réussir ?

Essayez de prendre un petit peu de recul.

Notre conseil : commencez par consulter notre ouvrage : *Pour améliorer votre efficacité.*

20/ 28 : Vous faites le minimum nécessaire en matière d'organisation et de management. Vous avez encore des marges de progrès importantes.

Essayer d'aller un peu plus loin dans la formalisation de votre activité. Vous en verrez immédiatement les bénéfices.

Notre conseil : consultez notre ouvrage *Pour améliorer votre efficacité* pour sécuriser votre activité et réduire vos coûts inutiles ou *Fidélisez et gagnez vos clients par l'écoute* pour développer votre chiffre d'affaires.

28/ 40 : Vous êtes organisé selon les bonnes pratiques du management moderne.

Félicitations!

Les résultats ne doivent pas tarder à suivre.

Notre conseil : pour devenir « benchmark » (au niveau des meilleurs), réalisez votre autodiagnostic, identifiez vos axes de progrès et mettez en place les outils du tableau de bord équilibré.

Pour cela, consultez notre ouvrage *Pour un développement équilibré. Élaborer des objectifs et un tableau de bord de suivi.*