

A Chapitre 2 Se fixer des objectifs



(Source : figure du chapitre de la page 23 du 5321-07)

(Fin de la figure)

(Début picto citation)

Avoir des objectifs, c'est savoir où vous allez, pourquoi vous y allez et comment vous vous y rendrez.

Ginette Morin, enseignante en Vente-conseil

(Fin picto)

Imaginez un conseiller en vente qui vend des photocopieuses numériques et qui ne sait pas comment elles fonctionnent. Imaginez aussi que ce conseiller commence sa journée sans même savoir quel type de clientèle il va rencontrer. Son principal problème ? Il ne sait pas où il va ! Pour se sortir de son impasse, il devra apprendre à connaître ses produits ainsi que sa clientèle, et ce, dans un délai raisonnable. C'est seulement en atteignant ces deux objectifs qu'il pourra avancer... et conserver son poste !

Dans votre vie professionnelle comme dans votre vie personnelle, il importe que vous sachiez où vous allez pour réussir. Se fixer des objectifs à atteindre dans un délai précis est la première étape qui permet de se diriger dans la bonne direction, sans perdre de temps en chemin...

(Début picto ampoule)

Avoir un objectif permet de réaliser un rêve, un projet, un travail ou un désir. C'est normalement l'effort et le temps qui conduisent à l'atteinte de l'objectif. Mais sans objectif, il est difficile de réaliser quoi que ce soit.

(Fin picto)

B Distinguer « but » et « objectif »

Faut-il avoir des **buts** ou des **objectifs**? Existe-t-il une distinction entre les deux? Effectivement, il faut différencier ces deux concepts. Le but, c'est la ligne d'arrivée. Les objectifs, ce sont les moyens permettant de l'atteindre.

(Début picto définition)

But

Projet à plus ou moins long terme et indéfini dans le temps.

Objectif

Moyen à prendre ou résultat à atteindre dans un délai établi afin de parvenir au but fixé.

(Fin picto)

Ainsi, quand vous poursuivez un but, vous devez choisir les bons moyens afin d'y parvenir. Pour ce faire, vous devez formuler des objectifs à atteindre dans un délai donné.

Par exemple, l'obtention de votre diplôme d'études professionnelles en Vente-conseil est un but. Mais c'est uniquement par l'atteinte d'objectifs, soit l'étude et la réussite de tous les cours d'ici la fin de votre formation, que vous pourrez y arriver.

Le tableau suivant permet, à l'aide de quelques exemples, de mieux cerner la différence entre un but et un objectif.

(Début du tableau)

| BUT | OBJECTIF |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Je veux faire augmenter les ventes de l'entreprise. | Je veux faire augmenter les ventes de l'entreprise de 6,5 % |
| Je dois faire doubler l'achalandage du magasin. | Je vais faire paraître une annonce dans les trois journaux de la région chaque semaine d'ici la fin de l'année. |
| Je veux apprendre à organiser mon temps. | Je veux terminer l'étude de mon guide d'apprentissage sur l'organisation du temps d'ici à deux semaines. |
| Je veux connaître le logiciel Excel pour être plus efficace dans mon travail. | Je vais suivre un cours d'Excel d'ici à trois mois. |

(Source : tableau de la page 24 du 5321-07)

(Fin du tableau)

B Avoir des objectifs, certes ; mais pourquoi ?

Se fixer des objectifs est la première étape d'une gestion du temps efficace. Avoir des objectifs, c'est en quelque sorte décider de dépenser son temps sainement.

C'est aussi décider de ne plus être victime des événements, car lorsqu'on gère son temps efficacement, celui-ci se multiplie et génère de la satisfaction.

C Dans sa vie professionnelle

Avoir des objectifs dans sa vie professionnelle signifie « occasions à saisir » et « portes ouvertes ». Travailler en vente-conseil exige de l'autonomie et de l'initiative, et c'est uniquement en formulant des objectifs et en prenant les moyens de les atteindre que vous pourrez avoir du succès.

La gestion participative, la qualité totale et l'excellence du service à la clientèle sont tous des synonymes de prospérité pour les organisations. Avoir des objectifs permet justement aux entreprises et aux conseillers en vente qui y travaillent d'effectuer leur travail de manière professionnelle en se démarquant de la concurrence.

Établir des objectifs permet également de planifier sa carrière sans brûler d'étapes, car avoir des objectifs dans sa vie professionnelle ne veut pas dire avoir une ambition démesurée. Cela signifie que l'on connaît la route du succès et de l'équilibre, évitant ainsi le stress et les frustrations.

(Début de la figure)



(Source : figure, haut de la page 25 du 5321-07)

(Fin de la figure)



B Comment déterminer ses objectifs

Pour déterminer vos objectifs, vous devez tenir compte de plusieurs éléments et respecter certains critères qui vous aideront à atteindre votre cible.

C Les éléments à prendre en compte

Plusieurs points doivent être pris en considération lorsque vous déterminez vos objectifs, selon qu'il s'agit d'objectifs professionnels ou personnels. Le tableau ci-dessous vous les présente. Notez que l'ordre dans lequel les critères sont énumérés n'est pas en lien avec leur importance.

(Début du tableau)

| Éléments à prendre en considération | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dans votre vie personnelle | Dans votre vie professionnelle |
|  <p>– Vos intérêts</p> <p>– Vos ambitions</p> <p>– Vos valeurs</p> <p>– Vos projets personnels</p> <p>– Vos projets de couple</p> <p>– Vos habiletés</p> <p>– Vos capacités physiques et intellectuelles</p> <p>– Vos moyens financiers</p> |  <p>– Les intérêts de l'entreprise : rentabilité, profit, etc.</p> <p>– Les projets de l'entreprise</p> <p>– Les moyens matériels ou financiers mis à votre disposition dans l'entreprise</p> <p>– Le personnel disponible pour vous aider, au besoin</p> <p>– Vos intérêts en tant que conseiller en vente : performance, rémunération</p> |

| | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| – Vos désirs, vos rêves, etc. | – Les intérêts de vos collègues et collaborateurs – Vos tâches spécifiques dans l'entreprise – Les conditions ou le contexte de vente : période de l'année, contexte économique, etc. |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

(Source : tableau de la page 26 du 5321-07)

(Fin du tableau)

Les critères à respecter

Pour déterminer vos objectifs, vous devriez toujours considérer les questions suivantes :

– Qu'est-ce que je veux accomplir par rapport à telle chose (le **quoi**) ?

– Quels moyens puis-je utiliser (le **comment**) ?

– Quand dois-je atteindre cet objectif (le **quand**) ?

Autrement dit :

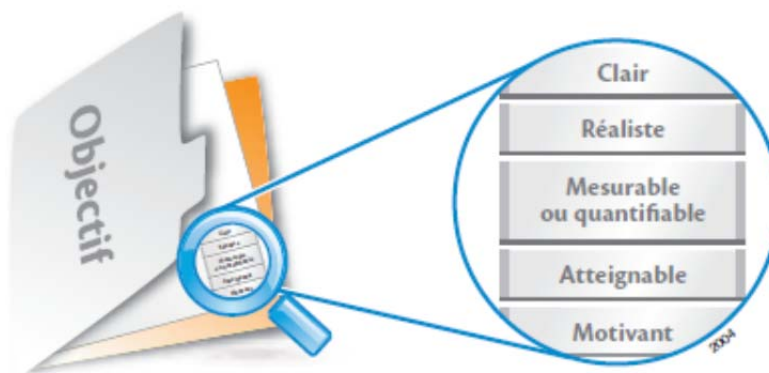
– le **quoi**, c'est le résultat ;

– le **comment**, c'est le ou les moyens possibles ;

– le **quand**, c'est le facteur temps.

Par ailleurs, vous devrez vous assurer que vos objectifs répondent aux critères ci-dessous.

(Début de la figure)



(Source : figure, bas de la page 26 du 5321-07)

(Fin de la figure)

B Exercice théorique 2.1

1. Nommez deux objectifs personnels que vous voulez atteindre d'ici un an.
Assurez-vous qu'il s'agit bien d'objectifs précis et non de buts.

(3 lignes)

Les réponses sont saisies à même le texte.

2. Nommez deux objectifs professionnels que vous voulez atteindre d'ici trois ans.
Assurez-vous qu'il s'agit bien d'objectifs précis et non de buts.

(3 lignes)

Les réponses sont saisies à même le texte.

3. Pour chacun des objectifs précédents, répondez aux questions concernant le **quoi** (ce que je veux), le **comment** (quels moyens utiliser) et le **quand** (période prévue) dans le tableau de la page suivante.

(Début du tableau)

| MES OBJECTIFS | |
|----------------------|-----------------------|
| PERSONNELS | PROFESSIONNELS |

| | |
|------------|------------|
| Quoi? | Quoi? |
| (5 lignes) | (5 lignes) |
| Comment? | Comment? |
| (5 lignes) | (5 lignes) |
| Quand? | Quand? |
| (5 lignes) | (5 lignes) |

(Source : tableau de la page 28 du 5321-07)

(Fin du tableau)

B Exercice pratique

Une vie... à organiser!

Durée : 30 minutes

Précisions

Au cours de cet exercice, vous énoncerez des objectifs qui contribueront à l'amélioration de la qualité de vie personnelle et professionnelle d'une conseillère en vente très occupée ! Vous devrez par ailleurs respecter les règles de formulation d'un objectif.

Marche à suivre

1. Lisez d'abord la mise en situation suivante.

Mise en situation

Hélène Boutin est directrice des ventes pour une entreprise qui fabrique des stores vénitiens. Elle songe à des vacances au soleil, à la mer, à la plage, au repos complet. En attendant, sa vie est plutôt mouvementée. Levée tôt, couchée tard, elle

court toujours entre le travail, la garderie, les salons, les plaintes des clients au sujet de la livraison des commandes, les renseignements à donner aux employés, les réunions et les travaux ménagers.

Hélène est de moins en moins heureuse au travail et dans sa vie personnelle, car elle ne voit plus sa famille et a l'impression de ne plus rien maîtriser à son travail. Le stress s'empare sournoisement d'elle et l'absence de motivation commence à rendre son travail inefficace. Hélène ne sait plus où elle s'en va. Son travail et sa vie tournent en rond et elle court constamment après le temps.

Son employeur n'est pas satisfait du fonctionnement du magasin et la convoque en réunion demain après-midi. Hélène devra lui dire comment elle pense améliorer la situation.

(Fin de la mise en situation)

2. Sur la fiche qui suit, proposez à Hélène :

- deux objectifs qui contribueront à l'amélioration du fonctionnement de l'entreprise ;
- deux objectifs qui contribueront à l'amélioration de sa vie personnelle.

3. Assurez-vous que les objectifs respectent les règles de formulation.

| LES OBJECTIFS D'HÉLÈNE | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Inscrivez deux objectifs qui contribueront à l'amélioration du fonctionnement de l'entreprise pour laquelle Hélène travaille : | |
| 1. | |
| 2. | |
| Inscrivez deux objectifs qui contribueront à l'amélioration de la vie personnelle d'Hélène : | |
| 3. | |
| 4. | |
| Tous vos objectifs respectent-ils les règles de formulation ? | |
| | OUI <input type="radio"/> NON <input type="radio"/> |
| Si non, réécrivez-les correctement ci-dessous. | |
| 1. | |
| 2. | |
| 3. | |
| 4. | |

Autoévaluation Évaluation supervisée

Oui Non Oui Non

Les deux objectifs professionnels que j'ai élaborés contribueront à l'amélioration du fonctionnement de l'entreprise.

Les deux objectifs personnels que j'ai élaborés contribueront à l'amélioration de la qualité de vie personnelle d'Hélène.

Les quatre objectifs respectent les règles de formulation.

B En résumé

Se fixer des objectifs est facile et à la portée de tous. Il s'agit d'un moyen efficace de maximiser l'utilisation de son temps. Avoir des objectifs, c'est la première étape qui permet de gérer son temps efficacement, tout simplement !

(Début de la figure)

PRENEZ LE TEMPS DE RÉFLÉCHIR:

- Vos objectifs personnels doivent tenir compte de vos intérêts, ambitions, valeurs, habiletés, moyens financiers, etc.
- Vos objectifs professionnels doivent tenir compte des intérêts de l'entreprise (rentabilité, profit), de vos intérêts en tant que conseiller en vente, des conditions ou du contexte de vente, etc.

CONSIDÉREZ:

- le **quoi** (le résultat que vous souhaitez obtenir);
- le **comment** (le ou les moyens possibles);
- le **quand** (le facteur temps).



**ASSUREZ-VOUS QUE VOS
OBJECTIFS SONT :**

- clairs;
- réalistes;
- mesurables;
- atteignables;
- motivants...

... et bien formulés :

Je + *verbe d'action* + *résultat anticipé* +
date d'achèvement.

ET N'OUBLIEZ PAS...

... avoir des objectifs signifie que l'on connaît la route du succès – une route qui demande des efforts et de la motivation, mais qui permet d'éviter le stress et les frustrations !

(Source : figure de la page 32 du 5321-07)

(Fin de la figure)