

Chapitre 2



© istockphoto 2000

Se fixer des objectifs

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

Ginette Morin, enseignante en Vente-conseil

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...



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.

Distinguer « but » et « objectif »



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.

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.

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.

BUT	OBJECTIF
Je veux faire augmenter les ventes de l'entreprise.	Je veux faire augmenter les ventes de l'entreprise de 6,5 % le mois prochain.
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.

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 sagement. 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.

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.



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.

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.

Éléments à prendre en considération

Dans votre vie personnelle



- Vos intérêts
- Vos ambitions
- Vos valeurs
- Vos projets personnels
- Vos projets de couple
- Vos habiletés
- Vos capacités physiques et intellectuelles
- Vos moyens financiers
- Vos désirs, vos rêves, etc.

Dans votre vie professionnelle



- Les intérêts de l'entreprise : rentabilité, profit, etc.
- Les projets de l'entreprise
- Les moyens matériels ou financiers mis à votre disposition dans l'entreprise
- Le personnel disponible pour vous aider, au besoin
- Vos intérêts en tant que conseiller en vente : performance, rémunération
- 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.

© istockphoto 2003

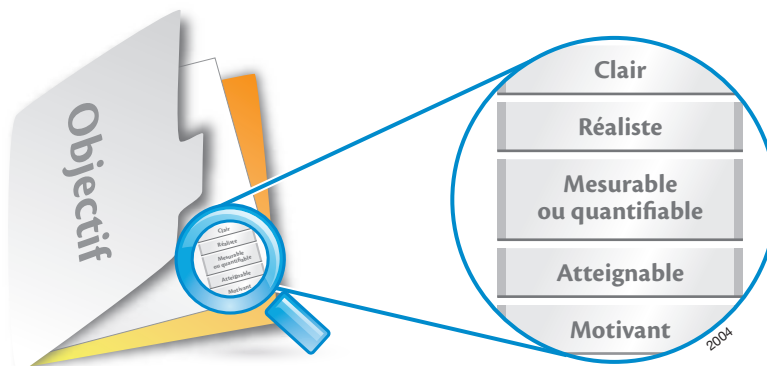
Les critères à respecter

- 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.



Exercice 2.1

théorique

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.

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. 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.

MES OBJECTIFS	
PERSONNELS	PROFESSIONNELS
Quoi?	Quoi?
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Comment?	Comment?
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Quand?	Quand?
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>



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.

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

NON

Si non, récrivez-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.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les deux objectifs personnels que j'ai élaborés contribueront à l'amélioration de la qualité de vie personnelle d'Hélène.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les quatre objectifs respectent les règles de formulation.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



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 !

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 !

© istockphoto 2008

