

Les dix gestes d'une consigne qui ne revient pas

Ce qui se coche, pas ce qui s'écoute.

CHECK-LIST ADVISE

COMMUNICATION MANAGÉRIALE OPÉRATIONNELLE

Ce qu'est un basique

Un geste simple et élémentaire d'un processus de travail.

Quatre conditions, toutes obligatoires :

1

Élémentaire

Il ne peut plus être utilement décomposé

2

Observable

Un tiers constate sans ambiguïté qu'il a été fait

3

Transmissible

En une consigne simple

4

Évaluable

En oui / non sur une check-list

⚠ Si l'un des quatre manque, ce n'est pas un basique. C'est une intention.



Poser la demande

1. **Annoncer la demande en premier**

   Dire en une phrase ce qui est demandé, **avant** le contexte

2. **Nommer la personne**

   Désigner par son **prénom** la personne qui fait

3. **Fixer l'échéance**

   Dire la **date et l'heure** d'échéance



Rendre le résultat vérifiable

Geste 4

Dire **où**, avec **quel moyen**, avec **quel document**

Geste 5

Dire à quoi on verra que **c'est fait**



Vérifier la compréhension

Demander la reformulation

Demander à l'interlocuteur de **redire la demande avec ses mots**

Écouter sans interrompre

Écouter la redite **sans interrompre**

Compléter si nécessaire

Compléter le **point manquant** s'il y en a un



Sécuriser l'exécution

Geste 9

Demander ce qui pourrait **l'empêcher** de le faire

Geste 10

Dire **quand et comment** on fera le point

Comment s'en servir

Imprimez la liste

Donnez-la à vos managers.

Observez une consigne réelle

Cochez les dix gestes en oui / non. C'est votre mesure de départ.

Recommencez six semaines plus tard

Sur une autre consigne réelle.

Mesurez l'écart

L'écart entre les deux relevés est le seul résultat qui compte.



ADVISE Conseil & Formation

Bertrand Leroy — consultant formateur en développement des compétences

Formations-actions sur cas réels, assemblées sur mesure pour les PME.

Contact

contact@adviseformation.fr

Site web

adviseformation.fr

Transformer les compétences
en performance durable.