



Comment avoir de bons objectifs?

Partout en entreprise il y a lieu de définir des objectifs. La planification stratégique de l'entreprise, l'amélioration de secteur, le rendement des employés, toutes ses actions demandent de mettre en place des objectifs précis. Cependant, un objectif n'est pas un souhait ou un rêve abstrait. Pour être utile, il doit répondre à cinq critères précis. Un objectif doit être SMART.

A. SPÉCIFIQUE

Dans un objectif, il faut indiquer clairement ce qu'il faut faire, quand il faut le faire, qui doit le faire et la quantité à faire. Améliorer le service à la clientèle est trop imprécis. S'assurer que les clients obtiennent une réponse à leur question courriel en 24 heures ou moins par un agent du service formé est déjà plus clair.

B. MESURABLE

Pour évaluer l'atteinte ou non d'un objectif, il importe qu'il soit mesurable. Ce peut être une notion de temps (comme dans l'exemple précédent), de quantité ou de coût. Par exemple, un objectif pourrait être de diminuer les coûts de production de 5 %.

C. ATTEIGNABLE

Est-il possible de le faire? Un objectif insensé ou trop ambitieux en découragera plusieurs. Pour être source de motivation, un objectif doit donner l'impression qu'on peut y arriver.

D. RÉALISTE

Les objectifs atteignables renvoient à la notion de possibilité. Le réalisme renvoie à votre situation. Si l'objectif est possible, est-il réalisable dans votre réalité. Demander aux employés de tripler le chiffre d'affaires de l'entreprise en pleine récession et vous en démotiverez plusieurs.

E. TEMPOREL

Un objectif doit être précis dans le temps, sinon il risque de ne pas se réaliser. Une entreprise qui souhaite doubler son chiffre d'affaires peut décider de le faire en trois ans, ou encore en cinq ans. Cependant, sans notion de temps, l'objectif risque de se perdre dans l'infini.



Siège social
54, rue Gagnon, Victoriaville
(Québec) G6P 6G2
Tél : 819 357-2100
info@mitraservices.com
www.mitraservices.com

Bureau de Stratford
Bureau de Candiac
Sans frais : 1 888 752-7291