



Les 10 meilleurs conseils pour bien traiter les erreurs

Créer une ambiance de travail sympathique et productive demande des efforts. Prendre la responsabilité des erreurs est le premier pas pour encourager la croissance et la participation dans le milieu de travail et favoriser un climat agréable.

1. RECONNAISSEZ L'ERREUR

Oui, c'est bel et bien arrivé...

2. CONSIDÉREZ VOS EMPLOYÉS ET VOUS-MÊME COMME DES HUMAINS

En effet, des erreurs se produisent. Rappelez-vous que le présent est parfait et qu'il y a donc quelque chose à apprendre de chaque erreur.

3. EXCUSEZ-VOUS POUR LES ERREURS, PEU IMPORTE LEURS CAUSES

Ceci est particulièrement important si les erreurs impliquent un client.

4. ÉCOUTEZ LE CLIENT

Entendez l'histoire ou la plainte et assurez-vous que la personne sache qu'elle a été écoutée.

5. IDENTIFIEZ LA RAISON POUR LAQUELLE L'ERREUR S'EST PRODUITE

Où est-ce arrivé? Comment est-ce arrivé? Quand est-ce arrivé? Qui était impliqué? Ces questions vont soulever les faits de l'événement. Demander pourquoi peut provoquer un jugement et n'ajoute pas nécessairement de valeur à l'information.

6. CRÉEZ UNE SOLUTION POUR QUE LA MÊME ERREUR NE SE REPRODUISE PAS

Impliquer vos employés, clients, ou d'autres ressources peut élargir l'éventail des solutions.

7. COMMUNIQUEZ LES SOLUTIONS VERBALEMENT ET PAR ÉCRIT

Écrire une procédure ou un protocole peut aider dans le présent et dans le futur. Entraîner tous les employés impliqués.

8. CRÉEZ UN SYSTÈME POUR ASSURER UNE AMÉLIORATION CONSTANTE

Ceci peut inclure une boîte à suggestions, un processus d'écoute et un comité de qualité. Éduquez vos collègues de travail sur la manière de traiter les erreurs et d'en tirer une leçon.

9. CRÉEZ UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SANS MENACE

Sans blâmer, c'est beaucoup plus facile de détecter les erreurs avant qu'elles ne se produisent. Les gens sont plus disposés à participer aux solutions quand ils savent qu'ils ne seront pas blâmés personnellement pour avoir fait l'erreur.

10. ENCOURAGEZ VOS EMPLOYÉS À TRAITER LES ERREURS DE FAÇON APPROPRIÉE ET À VOUS FAIRE PART DES SOLUTIONS QU'ILS ONT UTILISÉES

Soyez reconnaissant pour leurs efforts et leur participation.