FAMILLE G

Objectifs, feedback et développement des compétences

Guide complet du Manager de salon de coiffure — Partie VI, Les outils du manager

G-1 Méthode SMART pour fixer un objectif

Lettre	Signifie	Question à se poser
S	Spécifique	L'objectif est-il précis et sans ambiguïté ?
M	Mesurable	Comment saurai-je qu'il est atteint ?
A	Atteignable	Est-il réaliste avec les moyens disponibles ?
R	Réaliste / pertinent	Sert-il vraiment le salon et le collaborateur ?
T	Temporel	Pour quelle échéance ?

Exemple

Objectif flou : « vendre plus de produits ». Objectif SMART : « augmenter la part de ventes de produits de 8 % à 12 % du chiffre d'affaires de mon fauteuil d'ici trois mois, en proposant un soin adapté à chaque diagnostic. »

G-2 Fiche de suivi d'objectifs (par collaborateur)

Objectif	Échéance	Indicateur	Point mi-parcours	Résultat

G-3 Méthode de feedback constructif (DESC)

Un feedback utile est factuel, calme et tourné vers l'avenir. La méthode DESC en quatre temps :

Étape	Contenu
D — Décrire	Décrire le fait observé, précisément, sans jugement de personne.
E — Exprimer	Dire l'effet que cela produit (sur l'équipe, le client, le salon).
S — Suggérer	Proposer ou construire ensemble une solution concrète.
C — Conclure	Conclure positivement, vérifier l'accord, fixer un point de suivi.

Règle simple : on félicite en public, on recadre en privé. Un feedback positif se donne aussi souvent qu'un correctif — sinon, l'équipe n'entend plus que les reproches.

G-4 Plan de développement des compétences

Collaborateur	Compétence à développer	Action	Échéance

G-5 Trame de réunion d'équipe

1. Ouverture : un point positif de la période (toujours commencer par là).
2. Informations pratiques (planning, nouveautés, organisation).
3. Chiffres clés partagés simplement, sans mise en cause individuelle.
4. Un sujet de fond à la fois (un seul, traité à fond).
5. Tour de parole : chacun peut s'exprimer.

6. Décisions prises et qui fait quoi.
7. Clôture claire, à l'heure annoncée.

Une réunion courte et régulière vaut mieux qu'une longue réunion rare. Trente minutes cadrées suffisent souvent.

G-6 Fiche de délégation d'une tâche

Déléguer, c'est confier une responsabilité, pas se débarrasser d'une corvée. Pour chaque délégation, préciser : la tâche, le résultat attendu, la marge d'autonomie, les moyens, l'échéance, et le moment du point de contrôle. Puis laisser faire : déléguer et surveiller en permanence n'est pas déléguer.