

Guide de lecture FR20.01.04

Gestion du temps

Erreur 4 – 16h-18h

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

Objectifs pédagogiques

- connaître les erreurs à éviter en gestion du temps sur une journée complète
- connaître les erreurs à éviter en prospection téléphonique

Ouverture au noir

16 :05

FL (raccroche, souffle, parcourt son bureau du regard, off) : la propale e-power... faut que je la finisse...tiens, 'y a pas de logo sur la page de garde... je peux au moins le rajouter vite fait [se met à son PC]...

Dans cet exemple, Fabrice n'a pas su gérer sa frustration, et doit trouver un dérivatif qui va lui coûter... 50 minutes. En effet, il manque toujours des éléments dans une proposition commerciale, il est toujours possible de l'améliorer... mais parfois sans réelle utilité. C'est juste un prétexte pour Fabrice pour quitter une activité qui l'ennuie, ou pour laquelle il rencontre des difficultés. En prospection commerciale, il faut se donner des repères stricts : 60 minutes d'appels sans rien d'autre par exemple. Et s'y tenir !

16 :55

FL (sur son PC, sonnerie de téléphone) : oui Sofia ?... ah ça c'est la facture précédente... non, c'est une facture hors contrat... Un avenant qu'on a signé en mai... oui... ah non, ça n'était pas compris... c'est à facturer, mais en 2 lots... oui, ils finissent l'année comptable en juin... euh... non... attends... je vérifie... (consulte ses notes)... bon, je ne retrouve pas mon exemplaire... je passe te voir, ce sera plus simple...(raccroche et se lève)

Deux sources de perte de temps :

- Fabrice n'a pas renvoyé sa ligne téléphonique (il aurait aussi dû éteindre son mobile)
- Lorsqu'il a établi la facturation de son client (il y a quelques temps), il n'a pas traité son dossier complètement et n'a

pas transmis les explications nécessaires, y compris pour lui-même (il les aura oubliées après quelques semaines). Le temps de se les remémorer est 5 à 10 fois plus important que le temps de laisser une note alors que l'affaire est encore récente. Dans tous les cas, notez toutes les informations utiles et partagez-les, elles vous seront demandées tôt ou tard !

17 :25

FL (se rassied, off) : bon, les rendez-vous... (regarde sa montre, puis au loin)... et Triquet qui m'attend dans une demi-heure... de toutes façons à cette heure là, pas la peine d'espérer joindre qui que ce soit [inquiet]... je vais lui dire que je vois Justin d'Aléa... je devais déjeuner avec lui la semaine prochaine... ça me fera au moins un rendez-vous...(moue rassurée)...

FL : bon, sinon, le courrier... (regarde des documents dans sa bannette)... bon, ça, c'est vu... ça, il va me falloir deux heures, je verrai plus tard (repose tout sur un même tas)... ça... bof, pas envie... ça... allez, c'est pour Eric, je lui enverrai...ça... c'est quoi ça ?... comprends pas, je verrai plus tard... ça... ah ben ça je peux le faire, j'en ai pour une seconde, je tape juste la réponse...

« Chose touchée, chose rangée » : c'est valable pour le courrier comme pour les mails.

Il ne s'agit pas forcément de les traiter, mais de les classer en important/pas important et urgent/pas urgent. Ou bien de les renvoyer, les traiter dans la journée, les archiver ou les différer (créer autant de bannettes sur son bureau que d'action : 3 ou 4 maxi).

Le courrier manipulé une fois par Fabrice le sera plusieurs fois, avec à chaque fois les mêmes remarques... sans que rien n'avance !...

Par ailleurs, Fabrice ne choisit pas ce qu'il traite en fonction de l'urgence ou de l'importance, mais en fonction du temps qu'il estime devoir y passer. Que dire de ce choix ?... C'est un choix guidé par la fatigue de fin de journée... et mal estimé : la réponse prendra presque 15 minutes.

17h39

FL off : voilà... il manque plus que la référence client... alors... (consulte le courrier) ah ben non, il ne l'ont pas mise... je demanderai tout à l'heure à Nicole, elle doit l'avoir... voilà, il n'y a plus qu'à imprimer et poster... je ferai ça en partant...

Fabrice vient de consacrer presque 15 minutes pour... presque envoyer une lettre. Il a l'impression d'avoir fait l'essentiel. Mais tant qu'il n'a pas posté la lettre, son client n'a aucune chance de la recevoir. C'est comme s'il n'avait rien fait. Il doit donc aller jusqu'au bout de sa tâche pour la considérer comme faite. Car son client ne sait pas qu'il l'a « presque » envoyée. Pour lui, il n'a rien reçu.

Pour Fabrice, savoir qu'il n'a rien fait tant qu'il n'a pas terminé sa tâche, c'est aussi une motivation supplémentaire qui devrait l'aider à tout terminer avant d'entreprendre autre chose.

FL (off) : Je vais faire mes mails, tiens... oh punaise... j'en ai 137... bon, il y a 100 spams, mais quand même... alors (lit ses mails)

Voilà une activité qu'il aurait pu faire alors qu'il patientait au téléphone...

17h55

FL (off sur ses mails) ... et ça c'est quoi ? promo, je vire... attends voir... c'est quoi ? appareils photos ? (clique)... mouais, pas dingue la promo... j'avais vu un autre site la dernière fois où ils avaient des prix canons... c'était où déjà...