

TABLE DES MATIÈRES

50 CHIRURGIES D'UN JOUR pour gestionnaire efficace

Dédicace	9
Témoignages	11
Résumé du livre.....	13
+ de 400 trucs, conseils et exemples	15
À propos de l'auteure :	
Quelques réalisations de isabelle boyer	17
Ce que ses clients disent d'elle	19
INTRODUCTION.....	21
ÊTES-VOUS PYROMANE ?	
Pourquoi devriez-vous lire ce livre?	
PERFORMANCE AU TRAVAIL	31
CHIRURGIE N° 1	33
SOLUTIONNER VOS PROBLÈMES	
Utilisez-vous les « chirurgies d'un jour » ?	
CHIRURGIE N° 2	36
DÉTERMINER DES INDICATEURS PERFORMANTS	
Vos indicateurs servent-ils vraiment à quelque chose ?	
CHIRURGIE N° 3	41
COMPILER RAPIDEMENT VOS INDICATEURS	
Est-ce que ça prend une armée d'employés pour compiler vos résultats ?	
CHIRURGIE N° 4	43
CIBLER DES OBJECTIFS RÉALISTES	
Est-ce que vous demandez à votre monde de grimper l'Everest une fois par semaine ?	
CHIRURGIE N° 5	46
ANALYSER VOTRE PERFORMANCE AU MICROSCOPE	
Qu'attendez-vous pour réagir lorsque vous n'atteignez pas vos résultats ?	

CHIRURGIE N° 6	47
AFFICHER ET COMMUNIQUER VOS RÉSULTATS	
Vos indicateurs de performance sont-ils le secret le mieux gardé de l'entreprise?	
CHIRURGIE N° 7	49
VALIDER QUE VOS EMPLOYÉS COMPRENNENT LES INDICATEURS	
Vos indicateurs sont-ils du chinois pour votre staff?	
CHIRURGIE N° 8	51
FAIRE LA LISTE DE VOS PRIORITÉS	
Utilisez-vous une «TO DO List»?	
CHIRURGIE N° 9	52
CONTRÔLER – CONTRÔLER – CONTRÔLER	
Et si contrôler vous permettait d'atteindre vos objectifs? Essayez donc!	
CHIRURGIE N° 10	58
ALLER SUR LE TERRAIN	
Connaissez-vous le GEMBA? Un véritable électrochoc!	
CHIRURGIE N° 11	61
TROUVER VOTRE GOULOT	
Où est votre robinet de facturation?	
CHIRURGIE N° 12	64
GÉRER EFFICACEMENT VOTRE GOULOT	
Savez-vous quoi faire avec votre goulot?	
CHIRURGIE N° 13	72
STANDARDISER LA TOURNÉE EFFICACE	
Vos bottines suivent-elles vos babines?	
CHIRURGIE N° 14	79
TROUVER ET DIMINUER VOS ATTENTES	
As-tu tout ce qu'il te faut pour faire ce que tu as à faire?	
CHIRURGIE N° 15	82
ANALYSER VOS ARRÊTS D'ÉQUIPEMENTS	
Savez-vous analyser un graphique de Pareto?	
CHIRURGIE N° 16	87
MESURER VOTRE NIVEAU DE QUALITÉ	
Seriez-vous à l'aise de savoir qu'il y a 3 % de parachutes défectueux?	
CHIRURGIE N° 17	90
OPTER POUR DES OUTILS DE SUIVI EFFICACES	
Vous avez des «post-it» partout sur votre bureau?	



RESSOURCES HUMAINES	99
CHIRURGIE N° 18	101
OBSERVER VOTRE RÉPARTITION HIÉRARCHIQUE	
Avez-vous trop d'employés à superviser?	
CHIRURGIE N° 19	105
PRIORISER LES RESPONSABILITÉS	
Devriez-vous gérer les minutes, les heures ou les mois?	
CHIRURGIE N° 20	108
NE PAS SOUS-ESTIMER LES RÔLES	
Est-ce bien clair dans votre équipe: QUI fait QUOI?	
CHIRURGIE N° 21	113
DOCUMENTER VOS MÉTHODES DE TRAVAIL	
Trouvez-vous que ça prend du temps pour former un nouvel employé?	
CHIRURGIE N° 22	115
VISUALISER RAPIDEMENT LES COMPÉTENCES DE VOTRE ÉQUIPE	
Pouvez-vous facilement vous virer de bord lors d'une absence?	
CHIRURGIE N° 23	119
OSER ÊTRE SEXY DANS VOS ANNONCES DE RECRUTEMENT	
Êtes-vous attirante comme entreprise?	
CHIRURGIE N° 24	123
INTÉGRER VOS NOUVEAUX EMPLOYÉS	
Vos nouveaux employés se sentent-ils comme un chien dans un jeu de quilles?	
CHIRURGIE N° 25	126
ENTRAÎNER DES FORMATEURS ATTITRÉS	
Votre «king» technique est-il vraiment votre meilleur formateur?	
 RECONNAISSANCE + IMPLICATION = MOTIVATION ...	133
CHIRURGIE N° 26	135
CONNAÎTRE VOTRE ÉQUIPE	
Savez-vous vraiment qui sont les gens avec qui vous passez le tiers (1/3) de vos journées?	
CHIRURGIE N° 27	138
SACHEZ CE QUE VOUS VOULEZ RECONNAÎTRE	
Sur quoi voulez-vous vous concentrer avec votre gang?	

CHIRURGIE N° 28	144
NE PAS ABUSER DE LA RECONNAISSANCE CORPORATIVE	
Pareil ou pas pareil ?	
CHIRURGIE N° 29	149
VALORISER AVEC LA RECONNAISSANCE MATÉRIELLE / VISIBLE	
Avez-vous des employés qui aiment « flasher » plus que les autres ?	
CHIRURGIE N° 30	152
IMPLIQUER AVEC LA RECONNAISSANCE PARTICIPATIVE	
Que diriez-vous d'en déléguer un peu ?	
CHIRURGIE N° 31	156
FAIRE PARTICIPER VOS EMPLOYÉS: UN EXEMPLE CONCRET	
Savez-vous ce que font réellement vos employés ?	
CHIRURGIE N° 32	158
CRÉER UN MOMENT WOW!!!	
Avez-vous déjà vécu une reconnaissance WOW ? C'est vraiment WOW!!!	
CHIRURGIE N° 33	161
EXPLORER LE POUVOIR INSOUÇONNÉ DE LA RECONNAISSANCE ÉCLAIR	
Pouvez-vous créer du bonheur instantané en moins de 30 secondes ?	
CHIRURGIE N° 34	165
DÉVELOPPER VOTRE PROPRE MODÈLE DE RECONNAISSANCE	
À quelle sorte d'équipe avez-vous affaire ?	
CHIRURGIE N° 35	167
ÊTRE C-L-A-I-R	
Vos marques de reconnaissance sont-elles du genre « One size fits all » ?	
CHIRURGIE N° 36	169
QUANTIFIER LA FRÉQUENCE DE VOS RECONNAISSANCES	
En faites-vous trop ou pas assez ?	



CHIRURGIE N° 37	171
NE MÊLER PAS RECONNAISSANCE ET ÉVALUATION ANNUELLE	
Combien de fois dites-vous «Je t'aime» dans une année?	
CHIRURGIE N° 38	173
PRIVILÉGIER LA RECONNAISSANCE INDIVIDUELLE	
Vous êtes-vous déjà fait traiter de «chouchou» du boss?	
CHIRURGIE N° 39	176
STOPPER VOTRE TIMIDITÉ	
Auriez-vous peur d'avoir l'air trop «têteux»?	
CHIRURGIE N° 40	179
IMPLIQUER VOS EMPLOYÉS: LE KAIZEN	
Avez-vous découvert le secret de la «Caramilk»?	
CHIRURGIE N° 41	180
IMPLIQUER, CONSULTER, DÉLÉGUER	
Perdrez-vous votre pouvoir de décision?	
AMÉLIORATION CONTINUE	185
CHIRURGIE N° 42	187
DIMINUER LES IRRITANTS	
Une brassée de linge sale, ça vous tente?	
CHIRURGIE N° 43	190
INNOVER AVEC LA RENCONTRE INDIVIDUELLE	
«J'peux-tu t'aider?»	
CHIRURGIE N° 44	191
RÉGLER LES IRRITANTS DE VOS EMPLOYÉS	
Qu'est-ce qui est pire que se faire dire non? Ne rien se faire dire du tout.	
CHIRURGIE N° 45	194
GÉRER AVEC UN PLAN D'ACTION	
Savez-vous où vous allez?	
CHIRURGIE N° 46	201
DÉCOLLER VOTRE NEZ DU QUOTIDIEN	
Voyez-vous l'arbre ou la forêt?	
CHIRURGIE N° 47	203
METTRE VOS EMPLOYÉS DANS LE COUP	
Faites-vous des «stand-up meeting»?	

CHIRURGIE N° 48 208
ÉVITER LA « RÉUNIONITE »
 Êtes-vous de ceux qui ont mal à la tête juste
 à l'idée de participer à une autre réunion ?

CHIRURGIE N° 49 210
PASSER À L'ACTION AVEC DES RÉUNIONS EFFICACES
 Aimeriez-vous sortir d'une réunion satisfait
 de ne pas avoir perdu votre temps ?

CHIRURGIE N° 50 215
OSER PRENDRE DES DÉCISIONS EN RÉUNION
 Êtes-vous de ceux qui ne font que jaser sans décider ?

CONCLUSION 217

Lexique 220

Services offerts 222

Présentation de l'auteur 224

Remerciements 226

Notes personnelles 229

