

INNOVATION ? Une autre philosophie de management ?

62) Pouvoir du Client / Pouvoir du "Chef"

Pour que le pouvoir du client apparaisse, il faut que celui du chef s'efface !

Qu'il s'efface déjà de l'organigramme classique où le client n'apparaît même pas ! Mais il faut aussi qu'il s'efface pour des choses du quotidien, comme la place de parking ou la qualité respectives des toilettes !

Si le chef a une place de parking réservée, près de l'entrée, et le client une place plus éloignée, chaque jour, tous les matins tous les membres de l'entreprise auront tendance à penser que c'est le chef le plus important !

C'est pour cela que chez nous les places réservées aux clients sont les plus près de l'accueil, (si on pouvait on les mettrait DANS l'usine), puis viennent les fournisseurs et visiteurs, puis l'ensemble du personnel !

Et chef ?

Hé bien il se gare comme tout le monde sur le parking et quand il arrive en retard il se retrouve tout au bout !

Il en est de même pour les toilettes, les plus coquettes sont celles des clients et visiteurs, puis celles du personnel de fabrication, et par principe, celles des bureaux et du chef sont les moins biens !

Stupide pensez vous ?

Peut être, mais ainsi deux à trois fois par jour ce message de la primauté du Client sur le chef est rappelé !