

Faire et recevoir du feedback chez Bloomin

Ester Abad Nunez
Philipp Meyer Landrut



Qu'est ce que le feedback ?



Le feedback quèsaco ?

- « Feed » = **nourrir** et « back » = **en retour**
- Un **retour d'information** d'une personne à une autre ou concernant une dynamique collective.
 - ❑ **offert ou sollicité**
 - ❑ **échange régulier, qui doit être préparé et factuel**
 - ❑ **bienveillant et constructif**

« Une information donnée **aujourd'hui** ... concernant une action ou un comportement **passé** en vue d'améliorer le **futur**. »

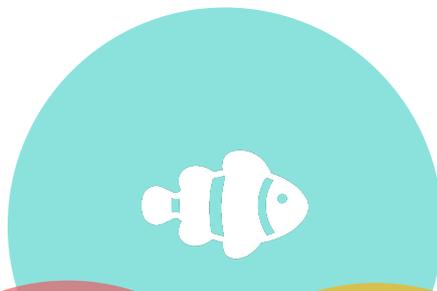
Source : Paul Georges Crismer

Les bénéfices du feedback

A 3 niveaux

A titre individuel

Le feedback contribue au développement des **compétences**, le **bien-être au travail** et l'**engagement**.



Au niveau de l'équipe

Le feedback contribue à **optimiser les modes de fonctionnement en collectif** pour pouvoir ajuster les façons de faire



Au niveau de l'entreprise

Le feedback contribue à la **performance de l'entreprise** et participe à son **attractivité**

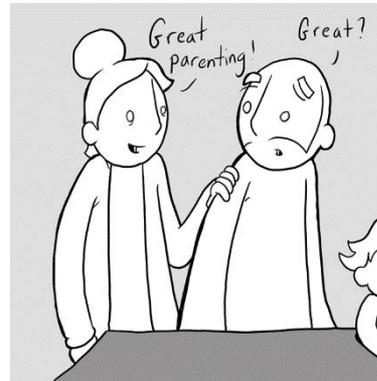


COMMENT FAIRE UN FEEDBACK

Méthodologie



Feedback : c'est factuel et spécifique !



Un feedback constructif doit être surtout factuel, sinon il perd de crédibilité.

On peut être tenté de dire :
« Tu as été super ».

Il vaut mieux dire :
« Bravo. Ta présentation était claire et concise »

D'autres pistes pour faire un bon feedback

Penser à utiliser une tournure positive

« Les mots sont le reflet de notre pensée, souvent de façon inconsciente, **nous avons tendance à nous focaliser sur le 1% des choses qui nous dérangent, alors que les 99% restants nous conviennent parfaitement.** Cela se retrouve dans notre communication avec l'utilisation de formulations négatives qui en définitive peuvent nous dévaloriser ou dévaloriser l'autre. »

Voir le post LinkedIn de Patrick Thomet ici

PAROLE POSITIVE

VS

PAROLE NÉGATIVE

AU LIEU DE DIRE

OPTEZ POUR

Oui mais...	Oui et...
Si seulement...	La prochaine fois...
Ne t'inquiète pas !	Rassure-toi !
N'oublie pas !	Souviens-toi !
Je dois... / Il faut que...	Je choisis de...
J'abandonne	J'opte pour une autre approche
C'est trop compliqué	J'y vais pas à pas
C'est moyen	Je tente de faire mieux
T'as pas besoin de moi, si ?	Est-ce que je peux t'être utile ?
Faut que tu fasses mieux !	De quoi aurais-tu besoin pour progresser ?
C'est un bon travail mais il y a des points à corriger	C'est un bon travail. Éclaircissons certains points pour l'améliorer
Tu as une bonne idée mais pas sûr que ça marche	Tu as une bonne idée et testons pour voir ce que ça donne

Et ne pas tomber dans l'erreur numéro 1

Le feedback sandwich



Le feedback sandwich, qu'est-ce que c'est ?

Il s'agit de commencer son retour par une "tranche" de positif, une bonne dose de "steak bien épicé" et puis terminer par un petit peu de positif pour faire passer le morceau.

Alors, pour bien passer le message, qu'est-ce qu'il faut ?

Il est indispensable de savoir faire des feedback positifs en les séparant du reste des feedback ! Valoriser les points positifs de vos pairs et vos collaborateurs encourage la motivation et leur permet de continuer sur la bonne voie !

Et pour faire un feedback axé sur la progression ?

On vous conseille d'inverser le sandwich ! 3 tranches de positif et 1 tranche de "suggestion" pour permettre à la personne de se développer.

Penser à adapter son feedback par écrit





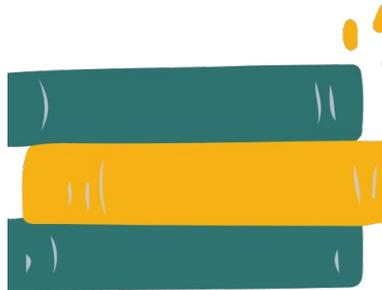
COMMENT RECEVOIR UN FEEDBACK

Méthodologie



3 étapes pour recevoir un feedback

Feedback is a gift



Remercier la
personne qui a fait
le feedback



Penser progression
et constructif VS
critique et jugement



Prendre un temps
de réflexion avant
de répondre

Comment recevoir un feedback négatif

4 conseils



Prendre du temps pour prendre du recul

Pensez à vous affirmer. Prenez quelques minutes pour vous souvenir d'un autre aspect important de votre identité, au-delà de celui qui est remis en question. En vous percevant de manière plus globale, vous replacerez le feedback reçu dans la bonne perspective



Demander plus d'informations

Nul ne peut agir à la suite d'un feedback qu'il ne comprend pas réellement. Il est judicieux de demander à quelques sources sûres si elles ont constaté les mêmes faits. Cela donnera à la fois plus de détails sur ce que vous avez fait pour susciter une telle impression



Montrer son implication

Il peut être plus difficile de changer la perception de notre comportement que le comportement lui-même. Il convient d'entreprendre une action visible et symbolique qui montrera votre sérieux et votre envie de changer. Plus vous constaterez des retours sur vos efforts, plus cela vous motivera à vous améliorer



Changer n'est pas l'unique solution

Parfois, la meilleure réaction peut être de communiquer davantage avec votre équipe pour reconnaître vos axes de progrès et avancer. Les collaborateurs n'en deviendront que plus compréhensifs