



## Citation du mois

Si vous avez une pomme et que j'ai une pomme et que nous les échangeons, chacun de nous aura encore une pomme. Mais si vous avez une idée et que j'ai une idée et que nous les échangeons, chacun de nous aura alors deux idées.

*George Bernard Shaw.*

# Couronner la clientèle

Par Jacynthe de Saint-Hilaire  
Gestionnaire de la formation et du perfectionnement

Bulletin numéro 2

## Nous voilà de retour !

Vous souvenez-vous du principe du 1 % ou principe dit d'un pas à la fois qui s'applique pour l'entraînement?

Dans ce bulletin trimestriel, nous vous donnons des conseils pour maintenir votre enthousiasme et éventuellement vous motiver et vous encourager à continuer à «Couronner la clientèle»!

Un changement trop rapide tue l'enthousiasme. Dans le cas de l'exercice, par exemple, la plupart d'entre nous réalisons à un certain moment que nous devons faire plus d'exercice. Alors, il nous arrive parfois d'avoir une montée d'adrénaline et de prendre une longue marche ou même de faire du jogging une partie du chemin s'il nous reste du souffle!

Quelles sont les possibilités que nous pourrions entreprendre cette marche tous les jours pour le reste de notre vie!

Elles sont à peu près nulles pour la plupart d'entre nous. C'est là qu'intervient le principe du 1 %. Au lieu de vouloir trop faire trop vite, nous créons une habitude en effectuant des changements un petit peu à la fois. Au lieu de prendre une marche de 5 kilomètres dès le premier jour, il s'agit d'adopter un plus court trajet au début et d'augmenter petit à petit par la suite. Rapidement, cela devient une habitude! Notre corps prend entre 21 et 28 jours pour s'habituer à un changement.

Le petit changement qu'une personne a entrepris il y a un mois, est probablement aujourd'hui devenu un automatisme si elle a persisté tous les jours.

Les habitudes liées au service à la clientèle sont aussi faciles à créer, à maintenir et à devenir partie de notre vie de tous les jours, en autant que nous apportions de petits changements tous les jours.

## Le garçon de table et le médecin

Un médecin et sa conjointe dînent dans un chic restaurant quand soudainement un garçon de table s'étreint la poitrine et s'effondre.

En panique, l'hôtesse demande : «Est-ce qu'il y a un médecin dans la salle?» Le médecin se lève immédiatement, mais lorsqu'on lui demande s'il peut faire quelque chose, il répond : «Je m'excuse, mais ce n'est pas mon garçon de table.»