

La qualité, ça commence... dans la tête.

Qualité par ci, qualité par là, tout le monde parle de Qualité Totale. C'est tellement à la mode, c'est pratiquement rendu une religion !

Mais vous savez comme moi que les modes, ça change. Souvenez-vous, il n'y a pas si longtemps, tout le monde s'était mis « à la poursuite de l'excellence » Et pourtant, à peine une dizaine d'années plus tard, on n'entend pratiquement plus ces mots-là.

Ce serait dommage qu'on fasse la même chose avec la qualité, surtout dans le secteur tertiaire comme la vente. Car au-delà de la qualité du produit, c'est toute la dimension des contacts professionnels qui pourraient retrouver la véritable mesure de l'humain et redonner son plein sens au mot «services».

Une question de fierté personnelle

Car cette histoire de qualité, c'est d'abord et avant tout une question de valeurs et d'attitude envers soi-même et envers les autres. Envers soi premièrement, parce que toute personne qui se respecte a le goût se sentir fière de soi à la fin d'une journée et ce, tant au plan personnel que professionnel. En conséquence, il y aura de fortes chances qu'elle se dise que « tout ce qui mérite d'être fait, mérite d'être bien fait ». D'où la qualité du service qui s'ensuivra, mais ce n'est pas tout.

Chaque fois qu'il est question de qualité, j'ai toujours en mémoire l'image du grand-père bricoleur, quand il vantait la solidité et la qualité du fini d'un meuble qu'il venait de construire. Il y avait dans sa figure et dans son attitude à la fois de la fierté et toute la satisfaction du travail bien fait. Et il en parlait toujours en vous regardant droit dans les yeux et prenait plaisir à dire « tu vas être satisfait, prends-en ma parole, je te le garantis »

Voilà le genre de satisfaction personnelle qu'on peut retrouver quand on se donne professionnellement des objectifs de qualité. Pourtant, il y a des gens qui, justement sous prétexte de vouloir assurer leur qualité de vie, se prétendent justifiés d'en faire moins.

Il va de soi que ces gens-là sont obligés de faire des entourloupettes pour s'accommoder de certains inconvénients comme, par exemple, d'une baisse de revenus; mais cela demeure une question de priorité. A condition, évidemment, qu'on n'essaie pas de se conter des histoires pour se donner bonne conscience en cherchant à se justifier; car notre fierté, tout comme l'estime de soi et notre qualité de vie en dépendent.

Se réaliser pleinement

En fait, on ne doit jamais perdre de vue que si notre objectif premier, comme humain, c'est d'être heureux, le meilleur moyen d'y arriver c'est de chercher à se réaliser pleinement, selon son potentiel que ses aspirations.

C'est donc dire que sans chercher à dépasser les surhommes, on ne se contentera pas non plus de demi-mesures parce qu'on s'estime plus que cela et qu'on sait que notre qualité de vie est reliée à notre réussite tant professionnelle que personnelle.

C'est aussi un gage de succès au plan professionnel car, en misant principalement sur les valeurs humaines, on répondra mieux aux attentes de tous ces clients qui trouvent ce jargon spécialisé bien compliqué et qui voudraient sentir qu'avec vous, ils sont « entre bonnes mains » pour vous confier leurs affaires.

C'est là que les professionnels qui auront su miser sur le contact humain et la qualité du service, après avoir établi leur compétence, déclasseront leurs compétiteurs comme on le constate déjà dans d'autres domaines.

Voilà donc une des clés du succès pour l'avenir. Car n'oubliez pas que pour le commun des mortels, à mesure que les produits offerts se diversifient, ils se ressemblent de plus en plus. Alors qu'est-ce qui fera la différence dans la décision sinon la qualité des échanges et la confiance qui se sera installée entre vous et votre client ?

André Gareau,
conférencier et consultant en développement du personnel