



Le clin d'œil de Jocelyn Pinet

En ces temps difficiles

Soyez d'autant plus généreux...

*Les vrais gestes de générosité sont ceux que l'on fait sans rien attendre en retour.
Un service rendu sans joie n'enrichit ni celui qui le donne, ni celui qui le reçoit. - Gandhi*



*Par Jocelyn Pinet,
auteur, conférencier et
expert-conseil*

Dans le contexte économique actuel, il est normal de chercher où couper, où réduire, où rationaliser. Mais cette période de restrictions représente peut-être une extraordinaire occasion de vous faire remarquer par votre générosité.

Il ne s'agit pas d'offrir ici une énième version de « achetez aujourd'hui et payez plus tard », de « 12 mois sans intérêts » ou du « premier mois gratuit ».

Le client n'est pas dupe et comprend très bien que c'est là une approche marketing visant à l'inciter à acheter. Rien de mal à cela, mais peut-on parler de générosité qui distingue ?

À Sherbrooke, le restaurant Pizzicato est voisin de la Maison du Cinéma, qui compte 16 salles de projection. Les clients peuvent acheter au restaurant même leurs billets de cinéma en commandant leur repas et le montant est simplement ajouté à leur facture. Un membre du personnel va chercher les billets pendant que les clients mangent.



De passage à Val-d'Or il y a quelques années, je découvre une contravention sous l'essuie-glace de ma voiture, garée au même endroit plus longtemps que prévu. Zut ! Mais voici ce que j'y lis : « Votre parcomètre était en infraction à 11 h 44. Burger King et CJMV 102,7 y ont inséré un 25 cents afin de vous éviter l'amende. De plus, Burger King vous

offre un hamburger gratuit sur présentation de ce 'ticket'. » Aucun achat requis.

Générosité ne veut pas dire abnégation ! Le service d'achat de billets chez Pizzicato vous laisse le temps de commander le dessert ou le café que vous n'auriez pas pu prendre faute de

temps, pressé d'aller réserver vos places. Les 25 cents dans votre parcomètre vous mettent dans une bonne disposition face aux deux commanditaires et les chances sont fortes que vous achèterez autre chose en allant chercher votre hamburger gratuit.

La générosité qui distingue, c'est le commis d'hôtel qui vous offre une chambre de qualité supérieure au même tarif simplement parce qu'elle est disponible. C'est la patronne du restaurant qui vous apporte le digestif « offert par la maison ». C'est votre garagiste qui vous prête sa voiture personnelle pour vous dépanner.

Nous sommes tous sensibles à ces gestes gratuits qui nous aident ou nous font sentir appréciés, et nous aimons faire affaire avec des gens et des entreprises pour qui tout n'est pas qu'une question de sous. C'est dans ces gestes que s'exprime la distinction entre ceux qui « font » du service et ceux qui « sont » de service. Les premiers suivent des règles et appliquent des procédures axées sur la qualité du service. Ils peuvent exceller en ce sens, mais ils ont peu ou pas la sensibilité, la générosité de ceux qui « sont » de service.

J'ai un ami qui voulait offrir un nouvel ordinateur aux cinq enfants d'une famille monoparentale aux moyens financiers très limités. Discutant de ses besoins avec un vendeur de Tanguay Électronique, il explique en passant la situation difficile dans laquelle cette famille se trouve. Sensible à l'histoire, le vendeur en avise le patron qui, sans autre forme de procès, offre gracieusement l'ordinateur à mon ami.

Il était pourtant vendu, cet ordinateur. Pourquoi le donner ? C'est en cela que se démarquent les vrais gestes de générosité. Ce sont les gestes que l'on fait sans rien attendre en retour, avec pour seule certitude de savoir qu'on a aidé ou fait plaisir. Et nos clients nous le rendent bien ; ils reviennent plus souvent et nous envoient leurs amis.

Au fond, la générosité, c'est peut-être une façon de se dire ce qu'on ne peut dire à haute voix en affaires : « Je vous aime. » ■

Nous sommes tous sensibles à ces gestes gratuits qui nous aident ou nous font sentir appréciés, et nous aimons faire affaire avec des gens et des entreprises pour qui tout n'est pas qu'une question de sous.

QU'EN PENSEZ-VOUS? redaction@qualite.qc.ca

Vous voulez une vraie **rencontre?**
 Qui a de l'**impact?**
 Où les gens **participent?**

Depuis plus de 20 ans,
Jocelyn Pinet aide les gens
 à comprendre... et à se comprendre.

Conception
 Présentation
 Animation
 5 à 5000 personnes

PINET & ASSOCIÉS
 418 876-3768
jocelynpinet@videotron.ca