L'écoute active et le feedback de la responsable de Lin d'Ocre

Lin d'Ocre est une boutique de linge de maison de Roussillon (6 salariés) tenue par Mme Faure. Elle a mené un entretien de feedback avec Elsa, vendeuse, après une semaine difficile. Un consultant de l'enseigne a observé l'entretien (document 1) ; Mme Faure a ensuite suivi une demi-journée de formation à l'écoute active, puis mené un second entretien, observé de la même façon.

Assistant(e) manager, vous exploitez les grilles d'observation et vous aidez Mme Faure à préparer ses prochains feedbacks.

Document 1 : grilles d'observation des deux entretiens

Élément observé	1er entretien (30 min)	2e entretien (25 min)
Temps de parole de Mme Faure	18 min	9 min
Questions ouvertes posées	3	6
Questions fermées posées	7	3
Reformulations	1	4
Interruptions d'Elsa	4	0

Annexe 1 (pourcentages et écarts à une décimale, durée en minutes entières)

Question	Réponse
Part du temps de parole de Mme Faure au 1er entretien (%)	
Part des questions ouvertes au 1er entretien (%)	
Temps de parole d'Elsa au 2e entretien (silences négligés) (min)	
Part du temps de parole de Mme Faure au 2e entretien (%)	
Part des questions ouvertes au 2e entretien (%)	
Évolution de la part des questions ouvertes entre les deux entretiens (points)	

Questions d'analyse

Parmi ces formulations, le feedback le plus conforme aux qualités d'un bon feedback est :

☐ « Mardi, tu as proposé les taies assorties à la cliente de la parure : elle les a prises. Propose-les à chaque parure. »
☐ « Tu as été vraiment super cette semaine avec les clientes, continue comme ça, je compte sur toi. »
☐ « Tu es souvent un peu trop discrète avec les clientes, ces derniers temps ; il faudrait changer d'attitude, et vite, à mon avis. »

Justification :

Elsa explique : « Le samedi, entre la caisse et les retouches, je n'ai plus le temps de conseiller. » La reformulation adaptée est :

☐ « Tout le monde est débordé le samedi dans la boutique, ce n'est pas propre à toi, tu sais. »
☐ « Tu devrais mieux t'organiser le samedi pour garder du temps pour le conseil des clientes. »
☐ « Si je comprends bien, le samedi, la caisse et les retouches te prennent le temps du conseil ? »

Justification :

Au 1er entretien, Mme Faure a dit « bravo pour tes efforts » en consultant son téléphone. Le message reçu par Elsa est surtout :

☐ Celui du non-verbal : un manque d'intérêt, qui annule la félicitation
☐ Celui des mots : une félicitation sincère, puisqu'elle a été prononcée
☐ Neutre, car le non-verbal ne compte que dans un entretien de recadrage

Justification :

Mme Faure doit faire à Elsa un feedback correctif sur un oubli de procédure de retour. Elle le donne :

☐ Au brief du lendemain, devant toute l'équipe, pour que chacun retienne bien la procédure de retour
☐ En privé, le jour même ou le lendemain, sur le fait précis et la conduite attendue
☐ Lors de l'entretien annuel, avec les autres points à améliorer de l'année

Justification :