



« Appelez-moi le patron ! »



Ne sous-estimez jamais le pouvoir des mots.

Christophe André nous partage l'histoire ci-dessous dans son dernier livre, [amazon text=Et n'oublie pas d'être heureux&asin=2738129056]. Cette histoire est riche d'enseignement.

« Appelez-moi le patron ! »

Jusqu'ici tout allait bien, tout était normal : nous arrivions à la fin de notre déjeuner de travail, dans un petit restaurant parisien, avec un ami extraverti, un peu agité et très affirmé, mais que j'aime beaucoup. Nous avons bien mangé, dans un cadre agréable, avec un service rapide et souriant Impeccable. Et le voilà qui interrompt notre discussion, fronce le sourcil et hèle le garçon. Ce dernier, un

peu inquiet, tente de savoir ce qui se passe, mais mon ami se contente de répéter : « Appelez-moi le patron, s'il vous plaît ! » Le garçon s'exécute donc, piteux et perplexe. Je questionne : « Qu'est-ce qui se passe, camarade ? Qu'est-ce qui ne va pas ? » Il ne me répond pas, ou de façon énigmatique : « Rien, rien, tu vas voir », avec un petit air content de lui qui ne me rassure qu'à moitié.

Voilà le garçon qui revient avec le patron, sorti de sa cuisine. « Il y a un problème, messieurs ? » Et mon ami de répondre avec un large sourire : « Absolument aucun problème, patron ! Je voulais juste vous féliciter en personne ! Le repas était délicieux et le service parfait ! » Un moment interloqués (apparemment, on ne leur avait jamais fait ce genre de truc), patron et serveur prennent finalement la remarque avec le sourire, et un plaisir manifeste.

Nous bavardons un instant avec eux de la manière dont les clients, effectivement, n'appellent le patron que pour se plaindre, jamais pour le féliciter.

Et vous, à quand remonte la dernière fois que vous avez remercié quelqu'un, et ceci le plus sincèrement ?

Je remercie Christophe André pour avoir partagé cette histoire dans son [amazon text=livre&asin=2738129056].

Ne sous-estimez jamais le pouvoir des mots, et parmi les mots les plus puissants, il y a celui-ci : Merci.

IngénieurCadre.com