



Livre d'Or
Dale
Carnegie

La croissance et les résultats d'une entreprise sont liés, non seulement aux compétences de ses collaborateurs, mais surtout à l'engagement et à la passion dont ils font preuve dans l'exercice de leurs fonctions. Chez Dale Carnegie, nous renforçons le potentiel de vos équipes en valorisant leurs atouts personnels, en développant le courage et la confiance dont ils ont besoin pour s'approprier leur propre rôle et aller au-delà des performances attendues. En atteignant des niveaux d'excellence, ils gagnent la confiance et le respect de ceux qui les entourent.

On crée ainsi une culture dont l'efficacité sera prouvée à tous les niveaux de l'organisation. C'est en valorisant les talents uniques de leurs collaborateurs que nous créons du dynamisme dans les équipes et aidons des organisations entières à atteindre de nouveaux résultats.

Depuis plus de 100 ans, nous accompagnons les entreprises de toutes tailles à générer du chiffre d'affaires, à augmenter la productivité et à réduire les coûts en mettant au jour les atouts uniques de leur personnel. Nous continuons aujourd'hui à aller au-delà des frontières et des générations pour développer les potentiels des collaborateurs.



Dale Carnegie

1888-1955

Fondateur

Depuis plus d'un siècle, les convictions d'un seul homme sur les potentiels de chaque individu a permis des millions de réussites exemplaires. De nombreuses expériences vécues illustrent le leadership personnel et la collaboration en équipe avec des résultats « au-delà des attentes ». Elles démontrent également tout ce que l'engagement pour le développement du personnel peut accomplir.

L'histoire personnelle de Dale Carnegie est tout aussi surprenante. Né dans un milieu défavorisé à Maryville, dans le Missouri, aux États-Unis, Dale Carnegie a d'abord travaillé dans la ferme familiale. Il a rejoint par la suite les rangs des orateurs les plus persuasifs et des chefs d'entreprise les plus respectés, et compte aujourd'hui parmi les auteurs internationaux à succès. Plus de 50 millions d'exemplaires des livres de Dale Carnegie dont « Comment se faire des amis » et « Triomphez de vos soucis, vivez que diable ! » ont été imprimés en 38 langues. Et dans la foulée, ce sont 8 millions de personnes qui ont été inspirées par les pratiques et les valeurs intemporelles qui y sont illustrées.

Principes tirés de « Comment se faire des amis »

Devenir une personne amicale

1. Ne critiquez pas, ne condamnez pas, ne vous plaignez pas.
2. Complimentez honnêtement et sincèrement.
3. Suscitez un vif désir de faire ce que vous proposez.
4. Intéressez-vous réellement aux autres.
5. Ayez le sourire.
6. Rappelez-vous que le nom d'une personne revêt pour elle une grande importance.
7. Sachez écouter. Encouragez les autres à parler d'eux mêmes.
8. Parlez à votre interlocuteur de ce qui l'intéresse.
9. Faites sentir aux autres leur importance et faites le sincèrement.

Ralliez les autres à votre point de vue

10. Evitez les controverses, c'est le seul moyen d'en sortir vainqueur.
11. Respectez les opinions de votre interlocuteur. Ne lui dites jamais qu'il a tort.
12. Si vous avez tort, admettez-le promptement et énergiquement.
13. Commencez de façon amicale.
14. Posez des questions qui font dire oui immédiatement.
15. Laissez votre interlocuteur parler librement.
16. Accordez à votre interlocuteur le plaisir de croire que l'idée vient de lui.
17. Efforcez vous sincèrement de voir les choses du point de vue de votre interlocuteur.
18. Soyez réceptif aux idées et aux désirs des autres.
19. Faites appel aux sentiments élevés.
20. Démontrez spectaculairement vos idées. Frappez la vue et l'imagination.
21. Lancez un défi.

Etre un leader

- 22. Commencez par des éloges sincères.
- 23. Faites remarquer erreurs ou défauts de manière indirecte.
- 24. Mentionnez vos propres erreurs avant de corriger celles des autres.
- 25. Posez des questions plutôt que de donner des ordres.
- 26. Laissez votre interlocuteur sauver la face.
- 27. Louez le moindre progrès et louez tout progrès. Soyez chaleureux dans vos encouragements et généreux dans vos éloges.
- 28. Donnez à votre interlocuteur une belle réputation à mériter.
- 29. Encouragez. Que l'erreur semble facile à corriger.
- 30. Rendez les autres heureux de faire ce que vous suggérez.

Principes tirés de « Triomphez de vos soucis »

Principes fondamentaux pour vaincre le stress

1. Vivez un jour à la fois.
2. Dans les situations stressantes :
 - a. Envisagez le pire.
 - b. Préparez-vous à accepter le pire.
 - c. Tirez parti du pire.
3. Rappelez-vous le prix exorbitant que le stress et les soucis peuvent coûter à votre santé.

Techniques de base pour analyser les soucis

1. Rassemblez tous les faits.
2. Pesez tous les faits, puis décidez.
3. La décision prise, agissez !
4. Notez vos réponses à ces 4 questions clés :
 - a. Quel est le problème ?
 - b. Quelles sont les causes du problème ?
 - c. Quelles sont les solutions possibles ?
 - d. Quelle est la meilleure solution ?

Comment briser les soucis avant qu'ils ne vous brisent.

1. Occupez-vous constamment.
2. Ne vous tracassez pas pour des bagatelles.
3. Faites le calcul des probabilités pour gérer votre stress.
4. Acceptez l'inévitable.
5. Décidez exactement quel degré d'inquiétude une chose peut valoir et refusez de lui en donner davantage.
6. Ne vous tracassez pas au sujet du passé.

Forger une tournure d'esprit qui vous apportera paix et bonheur

1. Emplissez-vous l'esprit de pensées de paix, de courage, de santé et d'espoir.
2. N'essayez jamais de vous venger.
3. Attendez-vous à l'ingratitude.
4. Enumérez vos raisons d'être heureux plutôt que vos malheurs.
5. N'imitiez pas les autres.
6. Tirez parti de vos épreuves.
7. Créez du bonheur autour de vous.

Comment garder votre sérénité face aux critiques.

1. Rappelez-vous qu'une critique injuste cache souvent un compliment.
2. Faites vraiment de votre mieux.
3. Analysez vos erreurs et faites votre auto-critique.

Évitez la fatigue et le stress, gardez énergie et courage.

1. Reposez-vous avant d'être fatigué.
2. Apprenez à vous détendre au travail.
3. Apprenez à vous détendre chez vous.
4. Adoptez ces 4 bonnes habitudes :
 - a. Débarrassez votre bureau de tout ce qui ne concerne pas le travail en cours.
 - b. Exécutez vos tâches par ordre d'importance.
 - c. Résolvez un problème sur le champ si vous avez suffisamment d'éléments pour décider.
 - d. Apprenez à organiser, à déléguer et à superviser.
5. Mettez de l'enthousiasme dans votre travail.
6. Ne redoutez pas l'insomnie.

dalecarnegie.com

**Dale
Carnegie®**