

## Diagonales : Le smiley management

26-01-2010

Un cabinet d'avocats américain vient d'interdire à ses collaborateurs l'usage des smileys dans leurs emails. La décision ne doit rien à une vision surannée de l'esthétique littéraire ou à une conception anachronique de la courtoisie en affaires. Seules des considérations économiques sont à l'origine de ce choix.

Plutôt que de glisser un smiley dans leur correspondance, les membres du cabinet sont invités à rendre visite à leurs clients. Le raisonnement est simple. Si l'on s'apprête à utiliser un smiley pleureur, c'est que la relation est en train de se dégrader : rien de tel alors qu'un entretien de visu pour éviter de perdre le client. Quand, à l'inverse, on est tenté par un smiley qui rit, c'est que le climat est positif : voir le client est alors une occasion de réévaluer la prestation et d'augmenter les honoraires.

Les compagnies aériennes se félicitent, dit-on, du smiley management.

Jean-Jacques Salomon

[jjsalomon@oomark.com](mailto:jjsalomon@oomark.com)