Habilidades interpersonales

Cooperar entre servicios: relaciones transversales

Producción y mantenimiento, calidad y logística, compras y ventas: muchas disfunciones nacen en las interfaces entre servicios. Esta jornada ayuda a directivos y funciones de apoyo a comprender las limitaciones del otro, a aclarar quién hace qué en las fronteras y a resolver un desacuerdo entre servicios sin trasladarlo sistemáticamente hacia arriba. Los participantes trazan el mapa de sus interfaces reales y se van con un acuerdo de funcionamiento por escrito.

Duración : 1 día

Objetivos

1. Trazar el mapa de las interfaces de su servicio y de los puntos de fricción recurrentes
2. Explicar las limitaciones, los objetivos y los indicadores de los servicios con los que se trabaja
3. Aclarar los roles en las fronteras entre servicios con una matriz de responsabilidades
4. Conducir una reunión de resolución de un desacuerdo entre servicios
5. Redactar un acuerdo de funcionamiento entre dos servicios: expectativas, plazos, circuito de información

Programa

Día 1 — mañana

• Por qué chocan los servicios: objetivos distintos, indicadores que se oponen, vocabulario propio de cada oficio

• Mapa de interfaces: clientes y proveedores internos, flujos de información, puntos de fricción

• Ponerse en el lugar del otro servicio: intercambio de roles producción / mantenimiento o ventas / logística

• Influir sin autoridad jerárquica: credibilidad, reciprocidad, red interna

Día 1 — tarde (taller)

• Quién decide, quién realiza, quién es consultado, quién es informado en las fronteras entre servicios

• Simulación: reunión de resolución tras una rotura de stock atribuida por turnos a compras, a planificación y al almacén

• Taller: acuerdo de funcionamiento entre dos servicios representados en el grupo

• Prueba de conocimientos y compromisos recíprocos

Metodología

• Mapa de las interfaces reales de los participantes

• Juegos de rol cruzados en los que cada uno defiende la posición de otro servicio

• Estudios de caso de la industria y la distribución: parada de línea, litigio con un cliente, retraso de abastecimiento

• Sesión compuesta idealmente por participantes de varios servicios, para trabajar sobre sus interfaces comunes

Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos al final de la jornada, evaluación en caliente a D+1. Certificado de formación numerado y verificable en línea para cada participante; la empresa recibe el informe de formación y los acuerdos de funcionamiento redactados en el taller.

Materiales bilingües para cada participante; cada formación presencial incluye su gemelo digital en OmniLearn.

Conviene saber

Los acuerdos de funcionamiento producidos en el taller pueden integrarse después en sus procesos; la formación «Diseñar y mejorar los procesos de trabajo» aporta el método.

Información práctica

Duración	1 día
Público	Directivos, responsables de servicio, jefes de proyecto, funciones de apoyo (calidad, mantenimiento, logística, compras)
Requisitos previos	Sin requisitos previos
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, en la empresa
Formato	En la empresa, presencial en sus instalaciones
Idioma	Francés, darija o inglés; materiales bilingües
Financiación	Contratos especiales de formación de la OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos los expedientes con usted, sin coste adicional.
Personalización del programa	Programa adaptado a sus procedimientos, sus equipos y su público

Preguntas frecuentes

¿Hay que reunir varios servicios en la misma sesión?

Es preferible. Una sesión organizada en su empresa que reúna, por ejemplo, producción, mantenimiento, calidad y logística permite trabajar sobre las interfaces reales y salir con acuerdos validados por ambas partes.

¿Qué diferencia hay con «Gestionar los conflictos y los desacuerdos»?

La formación sobre conflictos trata las tensiones entre personas. Esta trata las fricciones que provienen de la organización: objetivos, circuitos y responsabilidades mal definidos entre servicios. Las dos se complementan.

¿Sustituye la formación a un enfoque por procesos?

No, pero lo prepara. Hace aflorar las fricciones y las reglas de funcionamiento esperadas; su formalización en sus procedimientos se hace después con los responsables de proceso.