Habilidades interpersonales

Dar instrucciones claras y obtener resultados

Una jornada para transmitir una instrucción que se entienda, se aplique y se verifique. Trabajará la preparación de una instrucción (qué, por qué, hasta dónde, para cuándo), su transmisión oral o escrita, la comprobación de la comprensión y el control del resultado, sobre instrucciones reales de su servicio: cambio de formato en una línea, preparación de pedidos, tramitación de un expediente de cliente. Primer módulo del ciclo Mando de proximidad.

Duración : 1 día

Objetivos

1. Identificar las causas de una instrucción mal ejecutada: ambigüedad, ausencia de finalidad, criterio de éxito difuso, mal momento
2. Preparar una instrucción completa: resultado esperado, razón, límites, plazo, medios, punto de control
3. Adaptar la transmisión al colaborador y al contexto: en el puesto, en una reunión de equipo, por escrito
4. Comprobar la comprensión sin tratar al otro como a un niño, mediante la reformulación y la pregunta abierta
5. Controlar el resultado y reaccionar ante la desviación: reconocer, corregir, reformular

Programa

Día 1 — mañana

• Por qué no se aplica una instrucción: lo que corresponde a quien la da, a quien la recibe y a la organización

• Instrucción, directriz, petición, delegación: ¿de qué hablamos?

• Estructura de una instrucción clara: resultado esperado, razón, límites, plazo, criterio de éxito

• Ejercicio: reescribir tres instrucciones reales aportadas por los participantes

Día 1 — tarde (taller)

• Transmitir de palabra: en el puesto, en la reunión de inicio de turno, por teléfono

• Comprobar la comprensión: hacer reformular, preguntar por dónde va a empezar el colaborador

• Controlar el resultado y tratar la diferencia entre lo esperado y lo obtenido

• Simulaciones: instrucción urgente, instrucción que cambia un hábito, instrucción a un colaborador con más antigüedad

• Prueba de conocimientos y comentarios sobre la ficha de preparación de instrucciones

Metodología

• Análisis de instrucciones reales de su servicio, escritas y orales

• Ejercicio de transmisión en cadena: una instrucción pasada por tres niveles y lo que queda de ella

• Simulaciones breves con observador y rúbrica de observación

• Casos de campo: línea de envasado, muelle de expedición, plataforma de atención al cliente

• Ficha de preparación de instrucciones para usar desde el día siguiente

Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos al final de la jornada y transmisión de una instrucción evaluada con una rúbrica. Evaluación en caliente a D+1; certificado numerado, verificable en línea, para cada participante e informe de formación para la empresa.

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

Conviene saber

Primero de los cinco módulos del ciclo Mando de proximidad (5 jornadas a lo largo de un semestre), seguido de «Delegar eficazmente: confiar, dar seguimiento y responsabilizar». También puede cursarse por separado.

Información práctica

Duración	1 día
Público	Jefes de equipo, mandos intermedios, supervisores, directivos de proximidad
Requisitos previos	Ningún requisito previo; dirigir o coordinar al menos a una persona
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

¿Qué diferencia hay con la formación sobre delegación?
Una instrucción se refiere a una tarea definida: el mando dice qué hacer, para cuándo y con qué resultado. Delegar es confiar una responsabilidad con un margen de autonomía. El ciclo Mando de proximidad empieza por la instrucción, base de la delegación.

¿Es adecuada para jefes de equipo de producción?
Sí, está pensada para ellos igual que para los supervisores de logística o de atención al cliente. La dinamización puede hacerse en francés o en darija, con materiales bilingües.

¿Se tratan las instrucciones escritas?
Sí, las instrucciones cortas: nota, mensaje, cartel en el puesto. La redacción de actas e informes corresponde a la formación «Escribir para ser leído: correos, actas, informes».

¿Qué es el ciclo Mando de proximidad?
Cinco módulos de una jornada: instrucciones, delegación, feedback y valentía directiva, conflictos, motivación. Se reparten a lo largo de un semestre para dejar a los participantes tiempo de aplicar lo aprendido entre una sesión y otra.