Habilidades interpersonales

Fijar objetivos y medir el rendimiento del equipo

Una jornada para desglosar los objetivos de la empresa en objetivos de equipo e individuales comprensibles y medibles, y después seguir el rendimiento sin convertir cada reunión en un control. Aprenderá a formular un objetivo, a elegir pocos indicadores, a fijar metas realistas y a conducir una revisión de rendimiento del equipo. El trabajo se centra en sus objetivos del año y en los indicadores que ya sigue.

Duración : 1 día

Objetivos

1. Desglosar un objetivo de la empresa o del centro en objetivos de equipo e individuales coherentes
2. Formular objetivos precisos, medibles, alcanzables y fechados, distinguiendo resultados y medios
3. Elegir para cada objetivo un indicador fiable, una meta y una frecuencia de medición
4. Conducir una revisión de rendimiento del equipo que desemboque en acciones
5. Tratar una desviación de rendimiento, colectiva o individual, de forma factual

Programa

Día 1 — mañana

• Objetivo, misión, tarea, indicador: aclarar el vocabulario

• De la estrategia del centro al objetivo del operario o del gestor de clientes: el desglose en cascada

• Formular un objetivo: criterios de calidad, objetivos de resultado y objetivos de progreso

• Ejercicio: reescribir los objetivos de su equipo para el año en curso

Día 1 — tarde (taller)

• Elegir pocos indicadores: nivel de servicio, rendimiento, reclamaciones, plazos, seguridad

• Fijar una meta realista a partir del histórico y de la capacidad del equipo

• La revisión de rendimiento del equipo: frecuencia, soporte, desarrollo en veinte minutos

• Taller: ficha de objetivos e indicadores de su equipo y después prueba de conocimientos

Metodología

• Trabajo sobre sus objetivos anuales y sus cuadros de seguimiento actuales

• Casos de un equipo de preparación de pedidos y de un servicio posventa

• Simulación de una revisión de rendimiento con una desviación que explicar ante el equipo

• Lista de control de la calidad de un objetivo, reutilizable después de la formación

• Intercambios entre directivos de servicios distintos

Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos al final de la jornada; el formador comenta la ficha de objetivos e indicadores elaborada en el taller. Evaluación en caliente a D+1, certificado numerado verificable en línea, informe de formación entregado a la empresa.

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

Conviene saber

Para construir un cuadro de mando a escala de un servicio o de un centro, véase «Pilotar mediante sistemas e indicadores». El uso de los objetivos en la entrevista anual se trata en «Evaluar las competencias y el potencial: la entrevista de evaluación».

Información práctica

Duración	1 día
Público	Directivos, jefes de servicio, jefes de equipo, responsables de centro
Requisitos previos	Dirigir un equipo o una actividad
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

¿Hace falta un sistema de retribución variable para aplicar el método?
No. La formación se centra en la definición y el seguimiento de los objetivos. El posible vínculo con la retribución depende de su política de RR. HH. y no se trata durante la jornada.

¿Qué diferencia hay con «Pilotar mediante sistemas e indicadores»?
Esta jornada se sitúa en el nivel del equipo: fijar los objetivos de cada uno y hablar de ellos con los colaboradores. La otra formación trata de la arquitectura de un cuadro de mando y del pilotaje de un servicio o de un centro a través de sus procesos.

¿Cómo fijar objetivos a una función de apoyo cuyos resultados son difíciles de cuantificar?
Mediante indicadores de plazo, de calidad del trabajo entregado o de satisfacción de los servicios internos. Un ejercicio de la jornada trata este caso, frecuente en los servicios administrativos, de compras o de RR. HH.

¿Se puede trabajar con nuestras cifras reales?
Sí, es lo recomendable. Los datos sensibles pueden expresarse en índices o porcentajes; la formación se desarrolla en sus instalaciones, solo con su equipo.