Habilidades interpersonales

Informar en el momento oportuno: hacer circular la información

Una media jornada para que la información útil llegue a la persona adecuada, en el momento adecuado, por el canal adecuado. Cartografiará los flujos de información de su equipo, identificará lo que se pierde entre dos puestos o dos servicios y pondrá en marcha rituales breves: reunión de inicio de turno, punto semanal, carteles, relevo entre equipos. Para directivos y jefes de equipo que oyen demasiado a menudo «nadie me avisó».

Duración : 0,5 día

Objetivos

1. Identificar quién necesita qué información, en qué momento y en qué forma
2. Detectar las rupturas de circulación: entre equipos por turnos, entre servicios, entre el campo y la dirección
3. Elegir el canal adecuado al mensaje: oral, cartel, mensajería, reunión, herramienta compartida
4. Poner en marcha rituales de información breves y regulares, incluido el relevo entre equipos

Programa

Media jornada

• Información descendente, ascendente, transversal: lo que debe aportar cada una

• Cartografía de los flujos de información de su equipo y de sus puntos de ruptura

• El canal adecuado para el mensaje adecuado: urgencia, sensibilidad, necesidad de dejar constancia

• Rituales breves: reunión de inicio de turno, punto semanal, cuaderno de relevo entre equipos

• Taller: plan de información de su equipo y después prueba de conocimientos

Metodología

• Cartografía de los flujos sobre la situación real de cada participante

• Análisis de incidentes causados por una información que llegó demasiado tarde: modificación de pedido no transmitida al equipo de noche, cliente avisado de un retraso a posteriori

• Construcción de un modelo de reunión de diez minutos

• Intercambios entre participantes sobre los rituales que ya practican

Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos y plan de información del equipo revisado por el formador; evaluación en caliente a D+1. Certificado numerado, verificable en línea, para cada participante; informe de formación para la empresa.

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

Conviene saber

Módulo corto que complementa «Dar instrucciones claras y obtener resultados». Para la escritura profesional, véase «Escribir para ser leído: correos, actas, informes».

Información práctica

Duración	0,5 día
Público	Directivos, jefes de equipo, supervisores, asistentes de dirección
Requisitos previos	Ningún requisito previo
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

¿En qué se diferencia este módulo de la formación sobre instrucciones?
Una instrucción dice lo que hay que hacer. Este módulo trata de lo que hay que saber: cambios, decisiones, resultados, alertas, y de la organización de los flujos para que cada uno los reciba a tiempo.

¿Forma el módulo en una herramienta digital?
No. Ayuda a elegir entre mensajería, herramienta compartida, cartel e intercambio oral según el mensaje, sean cuales sean las herramientas ya existentes en la empresa.

¿Se pueden reunir los jefes de equipo de varios turnos de un mismo centro?
Sí, es incluso la mejor manera de tratar el relevo entre los equipos de mañana, tarde y noche. La sesión admite un grupo de 6 a 12 personas.