Soft skills

Cooperar entre serviços: relações transversais

Produção e manutenção, qualidade e logística, compras e vendas: muitas disfunções nascem nas interfaces entre serviços. Este dia ajuda gestores e funções de apoio a compreender as restrições do outro, a clarificar quem faz o quê nas fronteiras e a resolver um desacordo entre serviços sem o fazer subir sistematicamente. Os participantes mapeiam as suas interfaces reais e saem com um acordo de funcionamento escrito.

Duração : 1 dia

Objetivos

1. Mapear as interfaces do seu serviço e os pontos de fricção recorrentes
2. Explicar as restrições, objetivos e indicadores dos serviços com os quais se trabalha
3. Clarificar os papéis nas fronteiras entre serviços com uma matriz de responsabilidades
4. Conduzir uma reunião de resolução de um desacordo entre serviços
5. Redigir um acordo de funcionamento entre dois serviços: expectativas, prazos, circuito de informação

Programa

Dia 1 — manhã

• Porque colidem os serviços: objetivos diferentes, indicadores que se opõem, vocabulário próprio de cada profissão

• Mapeamento das interfaces: clientes e fornecedores internos, fluxos de informação, pontos de fricção

• Pôr-se no lugar do outro serviço: troca de papéis produção / manutenção ou vendas / logística

• Influenciar sem autoridade hierárquica: credibilidade, reciprocidade, rede interna

Dia 1 — tarde (oficina)

• Quem decide, quem executa, quem é consultado, quem é informado nas fronteiras entre serviços

• Simulação: reunião de resolução após uma rutura de stock atribuída à vez às compras, ao planeamento e ao armazém

• Oficina: acordo de funcionamento entre dois serviços representados no grupo

• Teste de conhecimentos e compromissos recíprocos

Metodologia

• Mapeamento das interfaces reais dos participantes

• Jogos de papéis cruzados em que cada um defende a posição de outro serviço

• Estudos de caso da indústria e da distribuição: paragem de linha, litígio com cliente, atraso de abastecimento

• Sessão idealmente composta por participantes de vários serviços, para trabalhar sobre as suas interfaces comuns

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos no fim do dia, avaliação a quente em D+1. Certificado de formação numerado, verificável online, para cada participante; a empresa recebe o relatório de formação e os acordos de funcionamento redigidos em oficina.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

Os acordos de funcionamento produzidos em oficina podem depois ser integrados nos seus processos; a formação «Conceber e melhorar os processos de trabalho» dá o método.

Informações práticas

Duração	1 dia
Público	Gestores, responsáveis de serviço, chefes de projeto, funções de apoio (qualidade, manutenção, logística, compras)
Pré-requisitos	Sem pré-requisitos
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

É preciso reunir vários serviços na mesma sessão?
É preferível. Uma sessão organizada na sua empresa que reúna, por exemplo, produção, manutenção, qualidade e logística permite trabalhar sobre as interfaces reais e sair com acordos validados pelas duas partes.

Qual a diferença para «Gerir conflitos e desacordos»?
A formação sobre conflitos trata as tensões entre pessoas. Esta trata as fricções que vêm da organização: objetivos, circuitos e responsabilidades mal definidos entre serviços. As duas completam-se.

A formação substitui uma abordagem por processos?
Não, mas prepara-a. Faz emergir as fricções e as regras de funcionamento esperadas; a sua formalização nos seus procedimentos faz-se depois com os responsáveis de processo.