Soft skills

Dar instruções claras e obter resultados

Um dia para transmitir uma instrução que seja compreendida, aplicada e verificada. Trabalha a preparação de uma instrução (o quê, porquê, até onde, para quando), a sua transmissão oral ou escrita, a verificação da compreensão e o controlo do resultado, sobre instruções reais do seu serviço: mudança de formato numa linha, preparação de encomendas, tratamento de um dossiê de cliente. Primeiro módulo do ciclo Gestor de proximidade.

Duração : 1 dia

Objetivos

1. Identificar as causas de uma instrução mal executada: ambiguidade, ausência de finalidade, critério de sucesso vago, momento errado
2. Preparar uma instrução completa: resultado esperado, razão, limites, prazo, meios, ponto de controlo
3. Adaptar a transmissão ao colaborador e ao contexto: no posto, em briefing de equipa, por escrito
4. Verificar a compreensão sem infantilizar, pela reformulação e pela pergunta aberta
5. Controlar o resultado e reagir ao desvio: reconhecer, corrigir, reformular

Programa

Dia 1 — manhã

• Porque é que uma instrução não é aplicada: o que depende de quem a dá, de quem a recebe e da organização

• Instrução, diretiva, pedido, delegação: de que falamos?

• Estrutura de uma instrução clara: resultado esperado, razão, limites, prazo, critério de sucesso

• Exercício: reescrever três instruções reais trazidas pelos participantes

Dia 1 — tarde (oficina)

• Transmitir oralmente: no posto, no briefing de início de turno, ao telefone

• Verificar a compreensão: pedir que reformule, perguntar por onde o colaborador vai começar

• Controlar o resultado e tratar o desvio entre o esperado e o obtido

• Simulações: instrução urgente, instrução que muda um hábito, instrução a um colaborador mais antigo do que si

• Teste de conhecimentos e retorno sobre a ficha de preparação de instrução

Metodologia

• Análise de instruções reais do seu serviço, escritas e orais

• Exercício de transmissão em cadeia: uma instrução passada por três níveis e o que dela resta

• Simulações curtas com observador e grelha de observação

• Casos de terreno: linha de embalamento, cais de expedição, plataforma de serviço ao cliente

• Ficha de preparação de instrução para utilizar logo no dia seguinte

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos no final do dia e transmissão de uma instrução avaliada em grelha. Avaliação a quente em D+1; certificado numerado, verificável online, para cada participante e relatório de formação para a empresa.

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

Bom saber

Primeiro dos cinco módulos do ciclo Gestor de proximidade (5 dias ao longo de um semestre), seguido de «Delegar com eficácia: confiar, acompanhar, responsabilizar». Pode também ser frequentado isoladamente.

Informações práticas

Duração	1 dia
Público	Chefes de equipa, encarregados, supervisores, gestores de proximidade
Pré-requisitos	Sem pré-requisitos; chefiar ou coordenar pelo menos uma pessoa
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

Qual a diferença para a formação sobre delegação?
Uma instrução incide sobre uma tarefa definida: o gestor diz o que fazer, para quando e com que resultado. Delegar é confiar uma responsabilidade com uma margem de autonomia. O ciclo Gestor de proximidade começa pela instrução, base da delegação.

Esta formação convém aos chefes de equipa de produção?
Sim, foi pensada para eles, tal como para os supervisores de logística ou de serviço ao cliente. A animação pode fazer-se em francês ou em darija, com materiais bilingues.

As instruções escritas são tratadas?
Sim, as instruções curtas: nota, mensagem, afixação no posto. A redação de atas e relatórios é matéria da formação «Escrever para ser lido: e-mails, atas, relatórios».

O que é o ciclo Gestor de proximidade?
Cinco módulos de um dia: instruções, delegação, feedback e coragem de gestor, conflitos, motivação. Distribuem-se por um semestre para dar aos participantes tempo de aplicar entre duas sessões.