Soft skills

Fixar objetivos e medir o desempenho da equipa

Um dia para decompor os objetivos da empresa em objetivos de equipa e individuais compreendidos e mensuráveis, e depois acompanhar o desempenho sem transformar cada reunião em controlo. Aprende a formular um objetivo, a escolher poucos indicadores, a fixar metas realistas e a conduzir uma revisão de desempenho da equipa. O trabalho incide sobre os seus objetivos do ano e sobre os indicadores que já acompanha.

Duração : 1 dia

Objetivos

1. Decompor um objetivo da empresa ou do local em objetivos de equipa e individuais coerentes
2. Formular objetivos precisos, mensuráveis, atingíveis e datados, distinguindo resultados e meios
3. Escolher para cada objetivo um indicador fiável, uma meta e uma frequência de medição
4. Conduzir uma revisão de desempenho da equipa que desemboque em ações
5. Tratar um desvio de desempenho, coletivo ou individual, de forma factual

Programa

Dia 1 — manhã

• Objetivo, missão, tarefa, indicador: clarificar o vocabulário

• Da estratégia do local ao objetivo do operador ou do gestor de clientes: a decomposição em cascata

• Formular um objetivo: critérios de qualidade, objetivos de resultado e objetivos de progresso

• Exercício: reescrever os objetivos da sua equipa para o ano em curso

Dia 1 — tarde (oficina)

• Escolher poucos indicadores: taxa de serviço, rendimento, reclamações, prazos, segurança

• Fixar uma meta realista a partir do histórico e da capacidade da equipa

• A revisão de desempenho da equipa: frequência, suporte, desenrolar em vinte minutos

• Oficina: ficha de objetivos e indicadores da sua equipa, depois teste de conhecimentos

Metodologia

• Trabalho sobre os seus objetivos anuais e os seus quadros de acompanhamento atuais

• Casos de uma equipa de preparação de encomendas e de um serviço pós-venda

• Simulação de uma revisão de desempenho com um desvio a explicar diante da equipa

• Grelha de controlo da qualidade de um objetivo, reutilizável depois da formação

• Troca de experiências entre gestores de serviços diferentes

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos no final do dia; a ficha de objetivos e indicadores produzida na oficina é comentada pelo formador. Avaliação a quente em D+1, certificado numerado verificável online, relatório de formação entregue à empresa.

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

Bom saber

Para montar um painel de indicadores à escala de um serviço ou de um local, ver «Gerir através dos sistemas e dos indicadores». A utilização dos objetivos na entrevista anual é tratada em «Avaliar as competências e o potencial: a entrevista de avaliação».

Informações práticas

Duração	1 dia
Público	Gestores, chefes de serviço, chefes de equipa, responsáveis de local
Pré-requisitos	Chefiar uma equipa ou uma atividade
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 um sistema de remuneração variável para aplicar o método?
Não. A formação incide sobre a definição e o acompanhamento dos objetivos. A eventual ligação à remuneração é matéria da sua política de RH e não é tratada durante o dia.

Qual a diferença para «Gerir através dos sistemas e dos indicadores»?
Este dia situa-se ao nível da equipa: fixar os objetivos de cada um e falar deles com os colaboradores. A outra formação trata da arquitetura de um painel de indicadores e da gestão de um serviço ou de um local pelos seus processos.

Como fixar objetivos a uma função de apoio cujos resultados são difíceis de quantificar?
Por indicadores de prazo, de qualidade do trabalho entregue ou de satisfação dos serviços internos. Um exercício do dia incide sobre este caso, frequente nos serviços administrativos, de compras ou de RH.

Podemos trabalhar sobre os nossos números reais?
Sim, é recomendado. Os dados sensíveis podem ser expressos em índices ou percentagens; a formação decorre nas suas instalações, apenas com a sua equipa.