Soft skills

Informar no momento certo: fazer circular a informação

Meio dia para que a informação útil chegue à pessoa certa, no momento certo, pelo canal certo. Mapeia os fluxos de informação da sua equipa, identifica o que se perde entre dois postos ou dois serviços e instala rituais curtos: briefing de início de turno, ponto semanal, afixação, passagem entre equipas. Para os gestores e chefes de equipa que ouvem demasiadas vezes «ninguém me avisou».

Duração : 0,5 dia

Objetivos

1. Identificar quem precisa de que informação, em que momento e sob que forma
2. Detetar as roturas de circulação: entre equipas de turno, entre serviços, entre o terreno e a direção
3. Escolher o canal adequado à mensagem: oral, afixação, mensagens, reunião, ferramenta partilhada
4. Instalar rituais de informação curtos e regulares, incluindo a passagem entre equipas

Programa

Meio dia

• Informação descendente, ascendente, transversal: o que cada uma deve trazer

• Mapa dos fluxos de informação da sua equipa e dos seus pontos de rotura

• O canal certo para a mensagem certa: urgência, sensibilidade, necessidade de registo

• Rituais curtos: briefing de início de turno, ponto semanal, caderno de passagem entre equipas

• Oficina: plano de informação da sua equipa, depois teste de conhecimentos

Metodologia

• Mapa dos fluxos sobre a situação real de cada participante

• Análise de incidentes devidos a informação chegada tarde demais: alteração de encomenda não transmitida à equipa da noite, cliente avisado de um atraso depois do facto

• Construção de um modelo de briefing de dez minutos

• Troca de experiências entre participantes sobre os rituais que já praticam

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos e plano de informação da equipa relido pelo formador; avaliação a quente em D+1. Certificado numerado, verificável online, para cada participante; relatório de formação para a empresa.

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

Bom saber

Módulo curto que completa «Dar instruções claras e obter resultados». Para a escrita profissional, ver «Escrever para ser lido: e-mails, atas, relatórios».

Informações práticas

Duração	0,5 dia
Público	Gestores, chefes de equipa, supervisores, assistentes de direção
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

Em que difere este módulo da formação sobre instruções?
Uma instrução diz o que fazer. Este módulo trata do que é preciso saber: mudanças, decisões, resultados, alertas, e da organização dos fluxos para que cada um os receba a tempo.

O módulo forma numa ferramenta digital?
Não. Ajuda a escolher entre mensagens, ferramenta partilhada, afixação e conversa oral consoante a mensagem, quaisquer que sejam as ferramentas já existentes na empresa.

Podem reunir-se os chefes de equipa de vários turnos de um mesmo local?
Sim, é até a melhor forma de tratar a passagem entre as equipas da manhã, da tarde e da noite. A sessão acolhe um grupo de 6 a 12 pessoas.