Programa de capacitación blended con transferencia al puesto de trabajo:

Técnicas de comunicación efectiva en el trabajo para Frontline Workers



Flip Originals



flip Originals

Franquicia tributaria DE CAPACITACIÓN

Técnicas de comunicación efectiva en el trabajo para Frontline Workers

Objetivo aprendizaje:

Reconocer los elementos que propician una comunicación efectiva y contribuyen al mejoramiento del desempeño y al desarrollo de relaciones armónicas en el lugar de trabajo.

Incluye:

19 cápsulas de video - 94 minutos
18 preguntas formativas
1 Evaluación de 15 preguntas
1 Guía con resumen del curso
1 Encuesta de satisfacción del curso

Autoinstrucción:

Curso SENCE de 100 horas financiable con franquicia SENCE hasta por $560.000
Certificado de aprobación (80% - 3 intentos)

Prácticas (rutinas) de gestión que impactan los resultados

Capacita

Capacita a tus frontline workers en un formato blended diseñado especialmente para Supervisores y trabajadores de primera línea

Aplica

Asegura la transferencia al puesto de trabajo, adoptando un nuevo hábito asociado a la comunicación efectiva en el ámbito laboral (reunión de equipo)

Resultados

Obtén resultados efectivos, medibles y sustentables en el tiempo, a partir de mejorar la coordinación en los equipos

Técnicas a desarrollar durante el Programa



Plan de entrenamiento en 2 etapas - 6 meses

Etapa I
Formación teórica-práctica

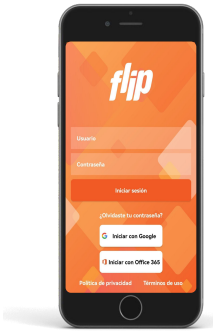
- Curso online asincrónico en Flip
  - Videos y Evaluación final
  - Jefaturas y Frontline workers
- 1 Taller práctico (solo Jefaturas)

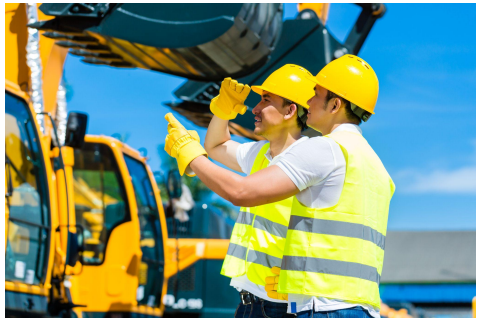




Etapa II
Aplicación y retroalimentación

- Acompañamiento y feedback de tutores
- Implementación de una nueva rutina de trabajo (reunión semanal/diaria de equipo)
- Evaluaciones en terreno
- 2 Talleres prácticos (solo Jefaturas)





2 meses

4 meses

Beneficios del Programa

1| Mejorar el nivel de **comunicación**, **coordinación** y **alineamiento** de cada equipo con su Supervisor

2| Aumentar el **% de compromisos cumplidos** en tiempo y forma

- **Cumplir plazos comprometidos al cliente interno y externo**
- **Reducción de retrabajos y descoordinaciones**
- **Seguimiento para anticipar incumplimientos**
- **Eficiencia y productividad**

3| **Proactividad:** aumentar el # de propuestas que recibimos del equipo

4| Aumentar la **satisfacción de clientes**

5| Aumentar la **satisfacción interna** al trabajar más coordinado



ACAR : metodología de implementación

Transforma el aprendizaje en acción para lograr resultados

1 Adapta

Hábitos & Contenido

- Co-diseño de 1 nuevo hábito de trabajo
- Definición de KPI's centrales a evaluar.
- Elaboración de contenido a medida sobre nuevo hábito

2 Capacita

Conocimientos & Habilidades

- Capacitación online (Todos) y talleres prácticos.(Supervisores)
- Contenido propio de Flip y personalizado
- Formación de tutores internos.

3 Aplica

Hábitos & Prácticas

- Movilización de nuevo hábito
- Tutores internos que movilicen hábitos
- Foco en los líderes de equipo

4 Resultados

Efectivos & Medibles

- Seguimiento y foco en resultados, clima laboral y alineamiento

Curso Frontline Worker

Curso Supervisor

Curso Movilizador

Acompañamiento Supervisor

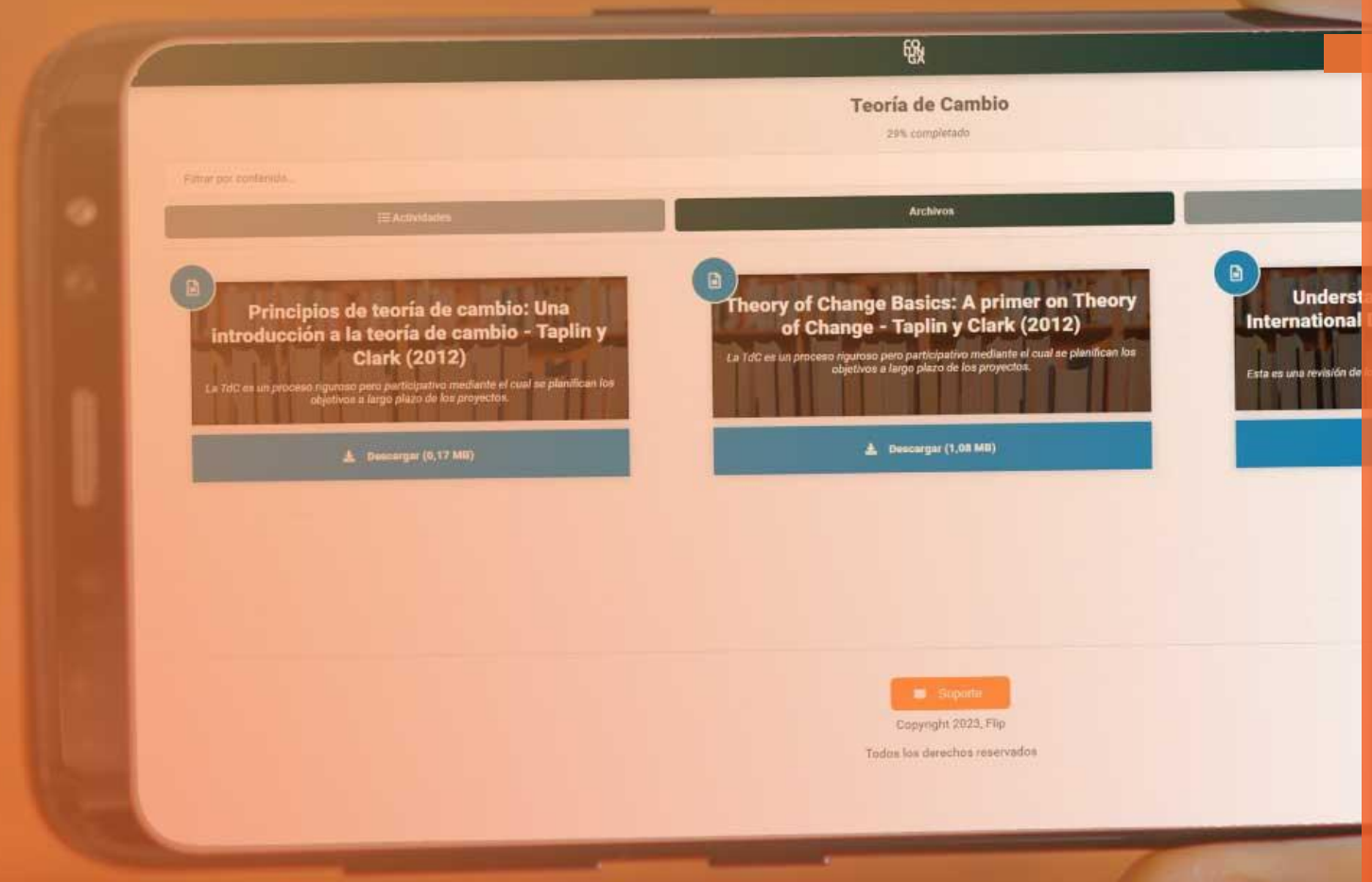
Acompañamiento Movilizador



Módulo ToT en Plataforma Flip

Transferencia al puesto de trabajo (Transfer of Training)

6 tipos de actividades flexibles y configurables



i. Autoevaluaciones realizadas por el aprendiz

ii. Actividades prácticas en las que aprendiz debe subir evidencia

iii. Evaluaciones en terreno de Tutor y/o Jefe

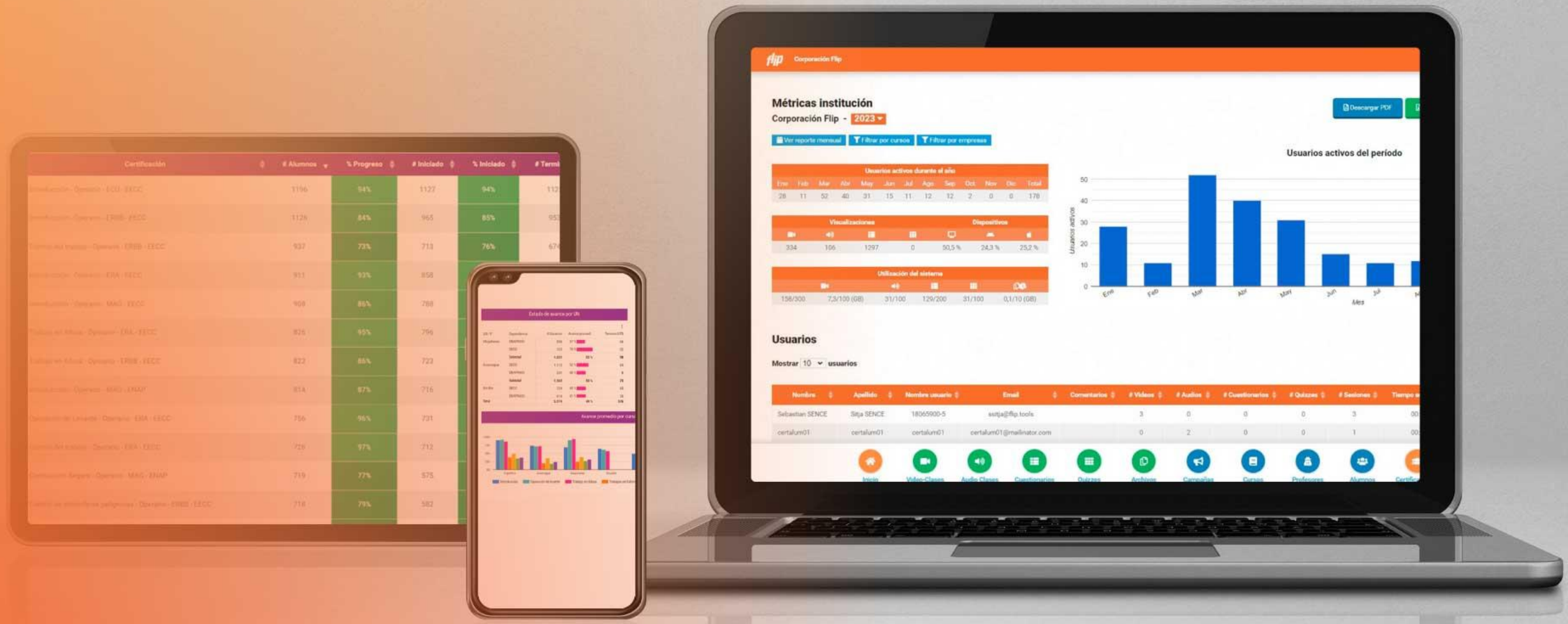
iv. Evaluación online de Tutor y/o Jefe (Tipo Eval desempeño)

v. Eventos sincrónicos (online o presencial) de formación o conversación

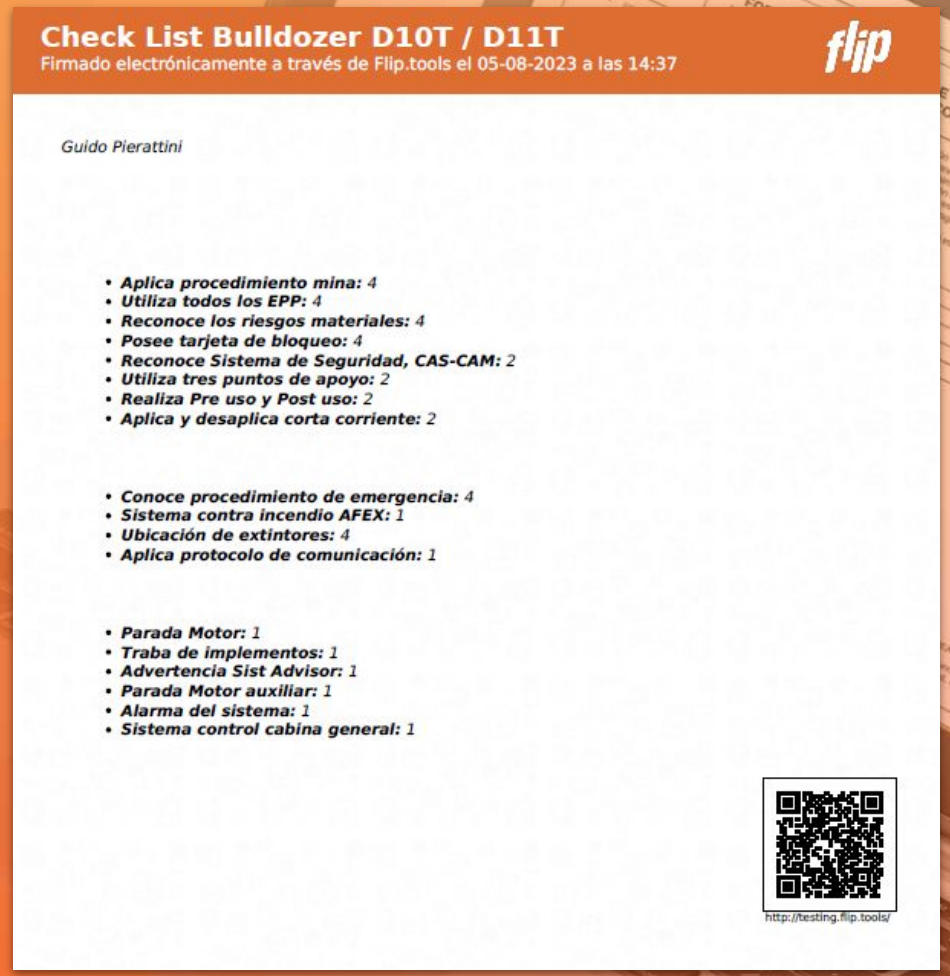
vi. Actividades voluntarias que el aprendiz puede autoasignarse

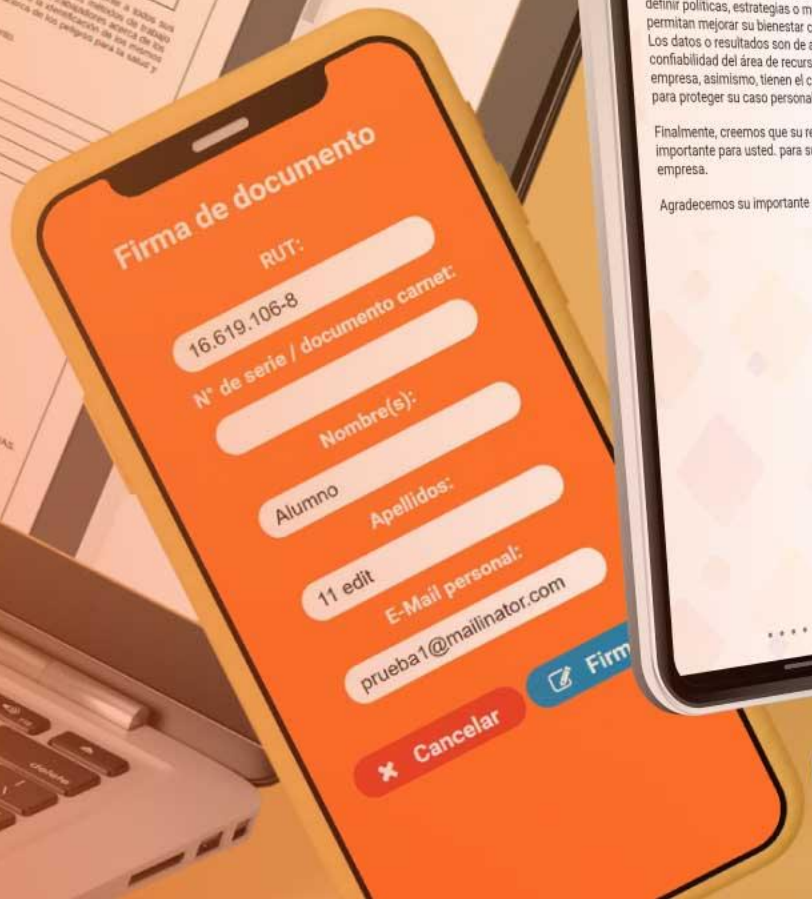
Evaluaciones y actividades se puede firmar con **firma digital**

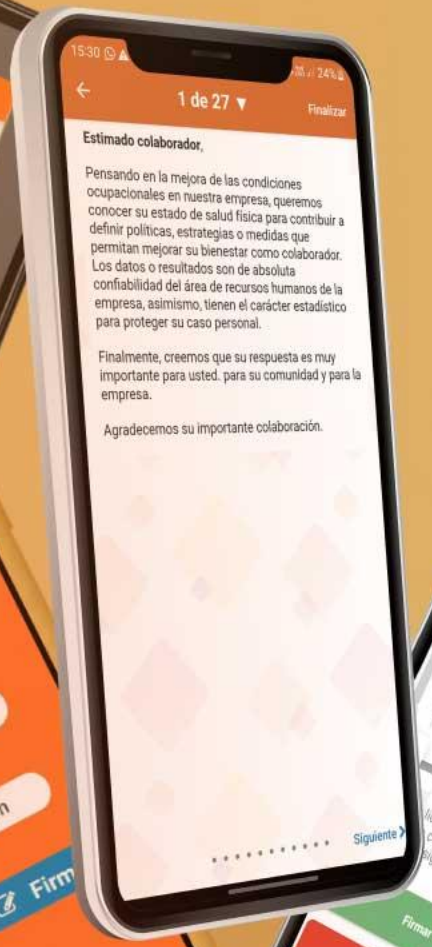
Reporte online para Supervisor y Tutor



Firma electrónica de la evaluación realizada



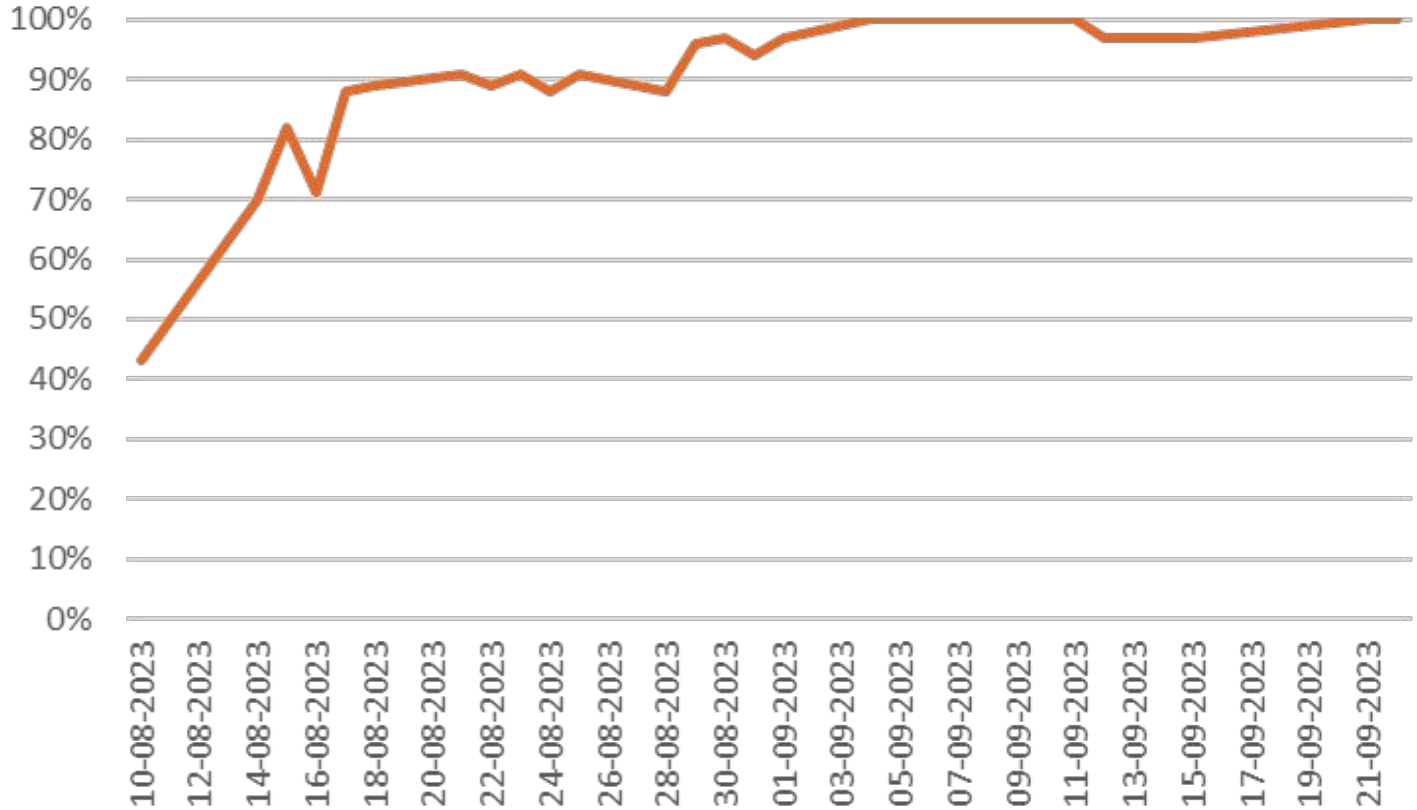






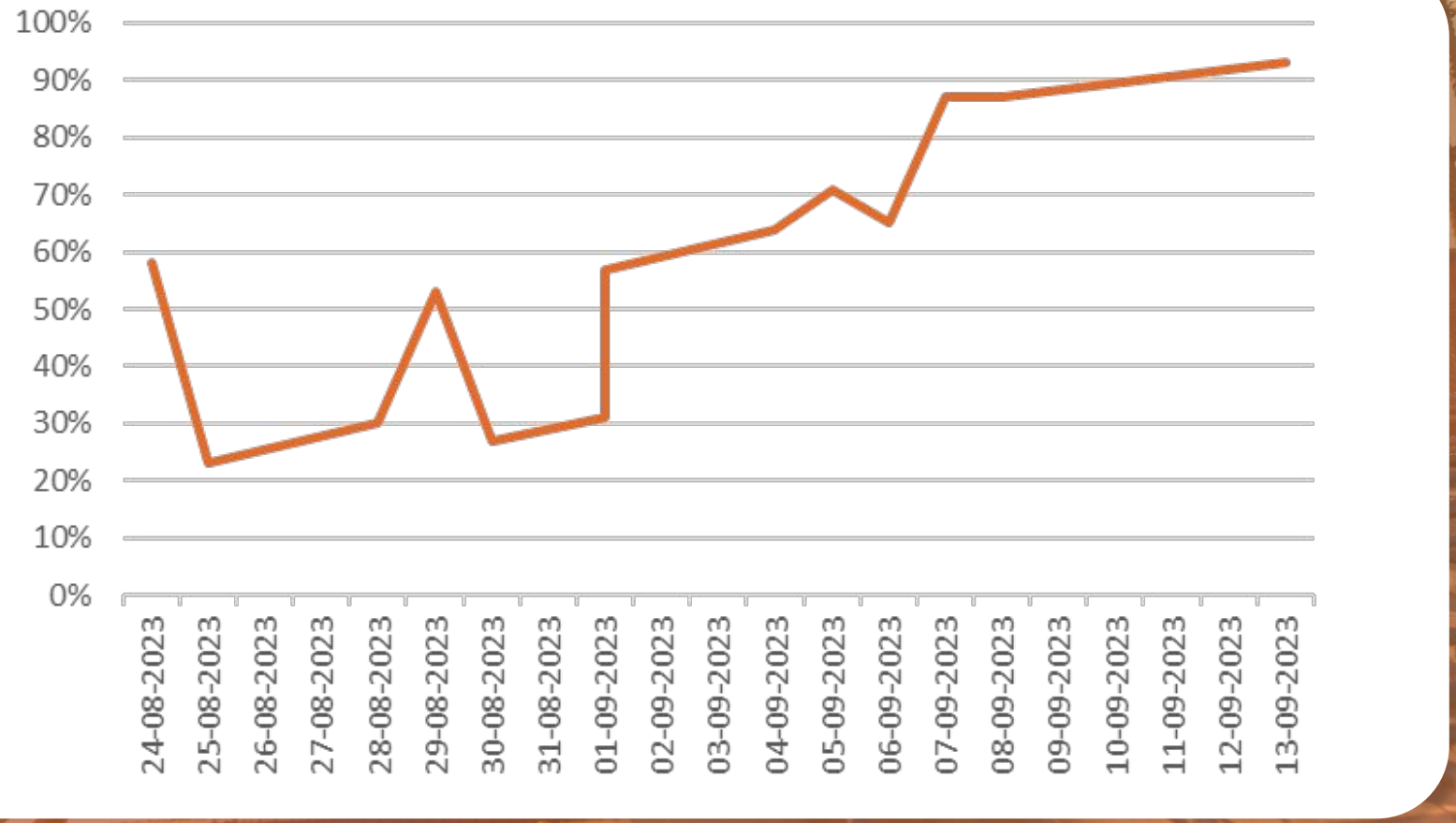
Curvas de adopción de nuevos hábitos

Ejemplo 1: 28 Observaciones - 10 ago al 21 Sep



Curvas de adopción de nuevos hábitos

Ejemplo 2: 21 Observaciones - 24 ago al 13 Sep





flip

¡Conversemos!

Oficinas

Calle Velásquez 59 1°
Derecha, 28001
Madrid - España
+ 34 6 1893 5951

Presidente Masaryk 61 -
901B Col. Polanco,
CDMX - México
+ 52 55 1328 5258

Rua Clodomiro Franco de
Andrade Júnior 463 /Apt 43
Jd Leonor 13041081
Campinas, Sao Paulo
+55 11 98440-1161

Calle Mesones Muro 237,
Int. 302, San Miguel
Lima – Perú
+51 949 145 413

Monjitas 454 Of 806,
Parque Forestal
Santiago - Chile
+ 56 2 2539 7937