

Programa Acompañamiento

Guía General

Escuela Comercial

Índice general

1

Presentación

2

Objetivos y
Beneficios

3

Participantes

4

Situaciones
Aprendizaje

5

Tu Rol

6

Procesos y
Logística

1

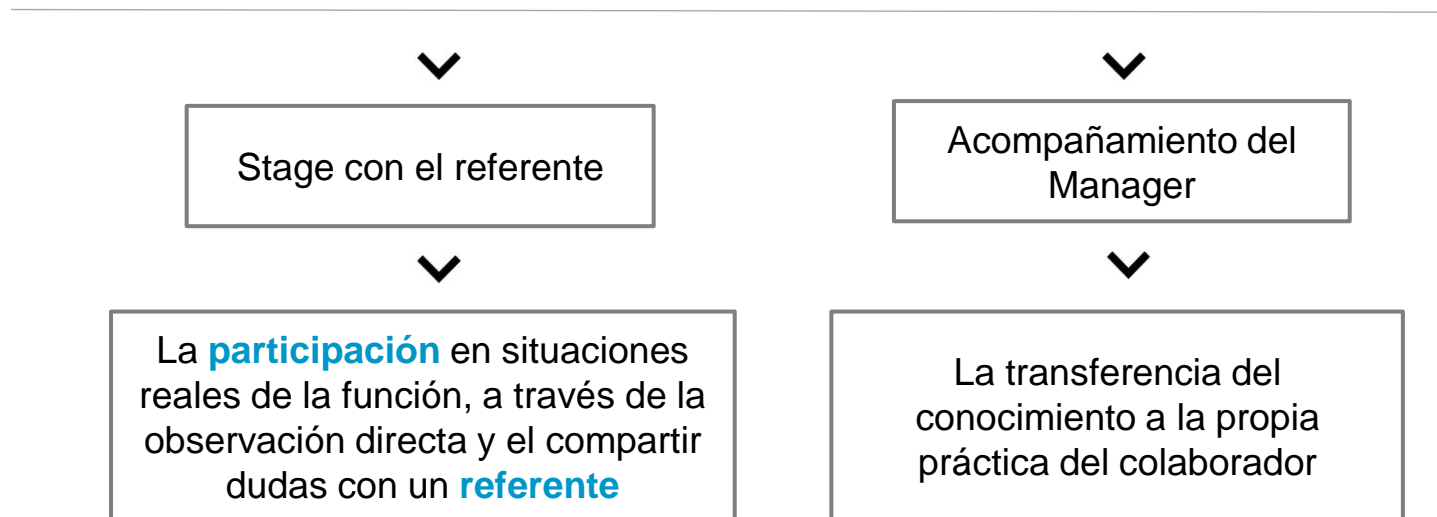
Presentación

¿Qué es un acompañamiento?

Un **acompañamiento** es un recurso formativo, basado en el aprendizaje observacional y el modelado, que contempla una transferencia del conocimiento al puesto de trabajo de forma directa

¿Cómo lo realizaremos?

2 fases



Se ha utilizado anteriormente con **éxito** contrastado en:

- Programa **stage** con el analista de riesgos para funciones comerciales
- Acompañamiento a funciones directivas en la implantación del **Programa de Desarrollo Comercial** (PDC)

2

Objetivos y Beneficios

¿Cuál es el objetivo?

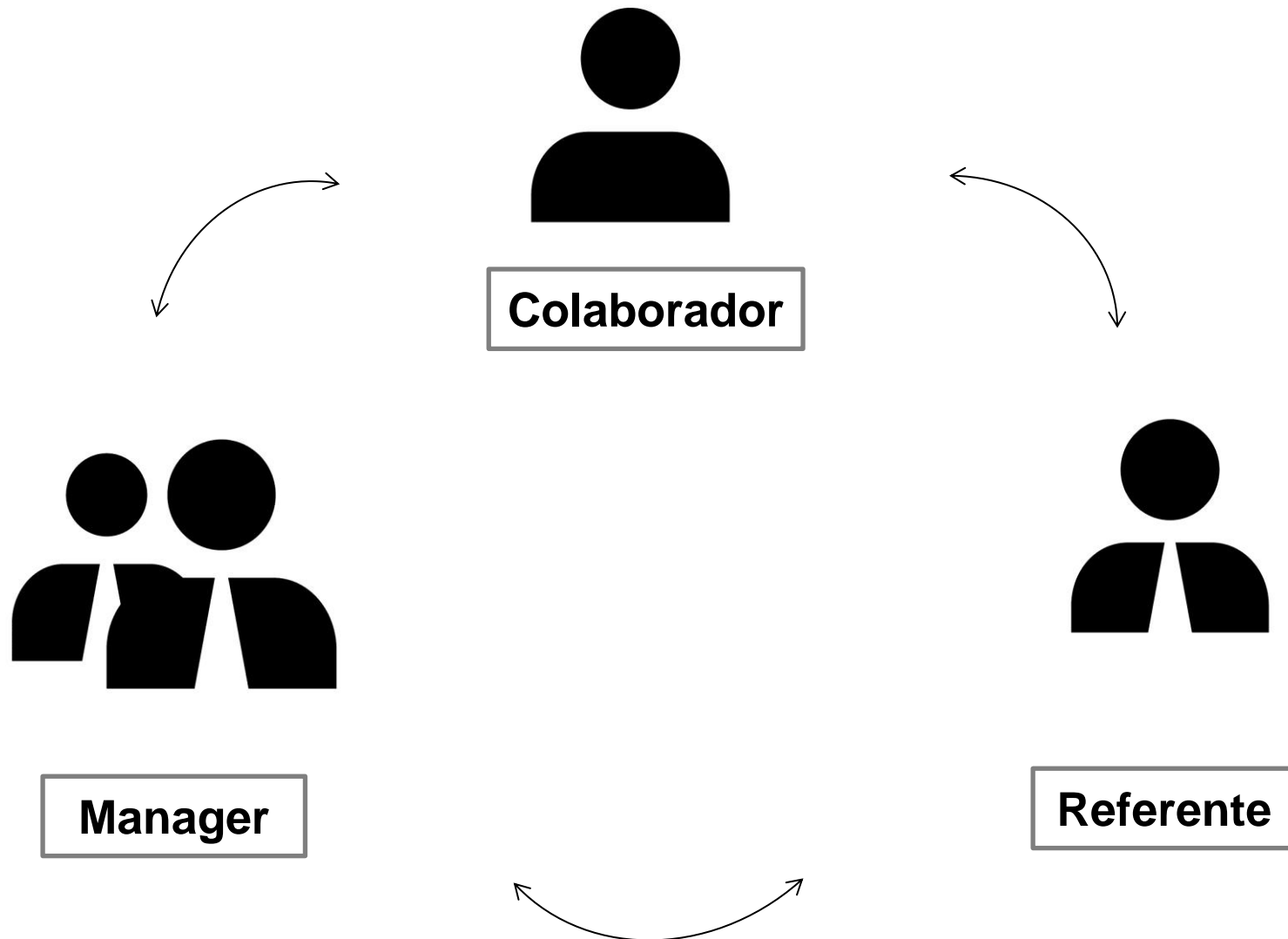
El **objetivo** de esta programa es **desarrollar** las áreas de mejora del colaborador, bien con el objetivo de diagnosticar problemas concretos o de realizar un seguimiento de las áreas de mejora detectadas

¿Cuáles son los beneficios?

- **Acelera** la inmersión en la función a través de la participación en situaciones críticas identificadas
- **Tutelaje** a través de un similar, que aporta conocimiento y *expertise*, además de figura de **referencia**
- Proceso **liderado** por el manager directo, lo que garantiza un seguimiento posterior en el puesto de trabajo
- **Identificación** de puntos fuertes y áreas de mejora desde el inicio en la función lo que agiliza el establecimiento de un plan de desarrollo comercial

3

Participantes





Manager

El manager directo del colaborador es el responsable del acompañamiento



Referente

Colaborador con la misma función, identificado por la Regional y con formación específica para la fase *stage* del programa



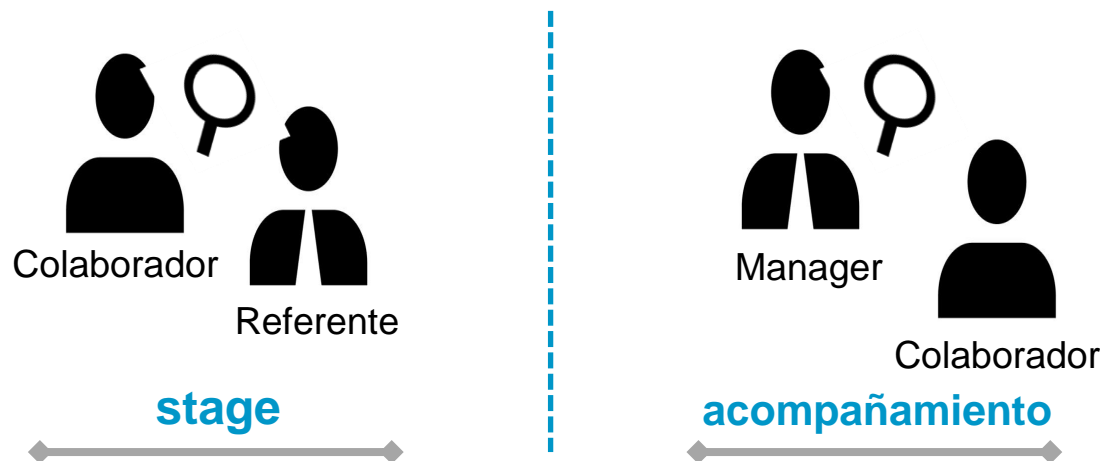
Colaborador

Colaborador novel en la función o con detección de una necesidad concreta

Este programa se trabaja en dos fases, la fase **stage** con el referente y la fase de **acompañamiento** del manager

El programa se podrá ajustar en función de las competencias previas demostradas por el colaborador, en cuanto a conocimiento previo y experiencias anteriores

Para cada situación se utilizará el **material formativo de soporte** necesario (plantilla observación, check-list, etc.)



4

Situaciones Aprendizaje

¿Qué es una situación de aprendizaje?

Una **situación de aprendizaje** hace referencia a un momento clave en el que se detecta una situación crítica que es necesario dominar para poder desarrollar una función concreta

¿Cómo trabajaremos estas situaciones en el Programa de Acompañamiento?

1. Se **describirán** las **situaciones de aprendizaje** a trabajar que se deberán poner en práctica durante el programa de acompañamiento para cada función
2. Se **concretarán** las **evidencias** que nos permitirán contrastar que se están trabajando los puntos clave de cada situación de aprendizaje
3. Se **indicarán** los **momentos** donde se van a trabajar estas situaciones (stage con el referente, acompañamiento con el manager o ambos)

5

Tu Rol

5.1

Manager

Programa de acompañamiento a colaboradores

¿Qué y para qué?

Apoyamos al colaborador en el desarrollo de sus áreas de mejora, bien con el objetivo de diagnosticar problemas concretos o de realizar un seguimiento de las áreas de mejora detectadas anteriormente

Fases durante el proceso

	1 Reunión inicial	2 Dinamización del proceso	3 Feedback
✓ Objetivo	Elaboración plan acción proceso	Acompañamientos, evaluación y seguimiento	Informe valoración y plan de acción
👤 Quién lidera	Manager	Manager	Manager
👥 Participantes	Manager Colaborador Referente	Manager Colaborador Referente	Manager Colaborador

Este momento será único si...

Orientamos el acompañamiento a la mejora comercial y recogemos información para la próxima reunión



Herramientas



- Ficha autoevaluación del colaborador de posicionamiento (Mapa madurez)
- Plan de acción proceso acordado con el colaborador
- Informe Valoración



Material de soporte al proceso



- Plantilla cómo dar feedback
- Ficha: ayudar a los colaboradores a enfocar el reto
- Ficha: hacer buenas sesiones de acompañamiento



Material de soporte a las habilidades



- Aplicar el estilo de dirección adecuado a la madurez del colaborador
- Hacer una buena sesión de acompañamiento

Competencias y habilidades clave

- Capacidad para dar feedback
- Asertividad
- Desarrollo de otros

1. LA REUNIÓN INICIAL + DESARROLLO PROGRAMA

¿Qué debo hacer?

Analizar

- Valorar conjuntamente con el colaborador y el referente cuales son las áreas de mejora en las que requerirá de un acompañamiento específico
- Plantear de forma conjunta el desarrollo del acompañamiento y pactar la alianza con el colaborador: cuál es el objetivo, qué queremos conseguir, en qué aspectos hay que poner el foco, nuestro rol durante la misma, en qué situaciones pueden intervenir y con qué fin

Priorizar

- Identificar las situaciones que supongan un mayor reto de desarrollo para el colaborador y dotarlas de prioridad a la hora de plantear la agenda de acompañamientos

Documentar

- Utilizar la plantilla de autoposicionamiento del colaborador para focalizar los objetivos a desarrollar durante el acompañamiento en la que se recojan los aspectos clave a observar durante las visitas comerciales con un espacio reservado a identificar las fortalezas (¿qué ha hecho bien?) y las áreas de mejora (¿en qué ha de seguir trabajando?)
- Revisar y tener presente el Plan de Acción fijado con el colaborador para el proceso de acompañamiento
- Uso plantillas para observar y realizar feedback en acompañamiento a visitas comerciales

Recordar

- Recordar al colaborador y al referente la fecha del acompañamiento con antelación y acordar cuál va a ser el papel de cada uno durante el acompañamiento

Aspecto clave

Pactar la alianza entre el colaborador y el referente es fundamental para que este tipo de visitas no se perciban como un elemento fiscalizador, sino orientado a la mejora continua

2. DINAMIZACIÓN DEL PROCESO

¿Qué debemos hacer?

- **Contrastar** con el colaborador y el referente que se estén tratando los aspectos recogidos en el Plan de acción marcado para el proceso de acompañamiento, mediante las visitas y observaciones oportunas realizadas durante el Stage
- Usar las **plantillas** para observación y feedback durante las visitas programadas con el colaborador para disponer de evidencias en el Feedback posterior
- **Dar soporte** al colaborador y al referente ante cualquier duda y/o necesidad de soporte que pueda surgir durante el proceso de acompañamiento
- Realizar **visitas de acompañamiento** con el colaborador según programa de mejora planteado

3. FEEDBACK: INFORME VALORACIÓN Y PLAN ACCIÓN

¿Qué debemos hacer?

El **objetivo** es reconocer buenas actuaciones o desarrollar áreas de mejora detectadas durante el proceso de acompañamiento para que la persona refuerce un comportamiento de éxito o mejore su actuación en un futuro, así como establecer un Informe y Plan de Acción de mejora a desarrollar una vez finalizado el proceso de acompañamiento que quede registrado en el sistema

1

Invitarle a hacer una auto-evaluación:

- *¿Qué cosas has hecho bien? ¿En qué has tenido éxito?*
- *¿En qué puedes mejorar? ¿Cómo ha sido tu actuación en...?*

2

Dar información objetiva sobre los resultados más relevantes que ha logrado, mediante los feedbacks realizados por el Experto.

- *Evitemos generalizar, no utilizar expresiones como “siempre”, “nunca” o “bastante”*

3

Transmitir las conclusiones de la observación que hayas realizado

- *Empezar siempre por las fortalezas: ¿Qué me ha gustado de lo que has hecho*

4

Identificar conjuntamente una o dos áreas de mejora y establecer un Plan de acción de mejora concreto que le ayudaran a subsanarlas:

5

Pedir feedback al colaborador sobre uno mismo para adaptar nuestro estilo de liderazgo

5.2

Referente

Programa de acompañamiento a colaboradores

¿Qué y para qué?

Apoyamos al colaborador en el desarrollo de sus áreas de mejora, bien con el objetivo de diagnosticar problemas concretos o de realizar un seguimiento de las áreas de mejora detectadas anteriormente

Fases durante el proceso

	1 Reunión inicial	2 Stage	3 Soporte al colaborador
✓ Objetivo	Elaboración Plan Acción Proceso	Realizar formación y ejemplos prácticos en situaciones reales	Resolver dudas y dar soporte colaborador
👤 Quién lidera	Manager	Referente	Referente
👥 Participantes	Manager Colaborador Referente	Colaborador Referente	Colaborador Referente
⚙️ Herramientas	Material de soporte al proceso		Material de soporte a las habilidades
▼	▼		▼
<ul style="list-style-type: none">Ficha autoevaluación del colaborador de posicionamiento (Mapa madurez)Plan de acción proceso acordado con el colaboradorInforme Valoración	<ul style="list-style-type: none">Plantilla cómo dar feedbackFicha: ayudar a los colaboradores a enfocar el retoFicha: hacer buenas sesiones de acompañamiento		<ul style="list-style-type: none">Aplicar el estilo de dirección adecuado a la madurez del colaboradorHacer una buena sesión de acompañamiento

Este momento será único si...

Orientamos el acompañamiento a la mejora comercial y recogemos información para la próxima reunión

Competencias y habilidades clave

- Orientación a resultados
- Exponer con orden y claridad
- Asertividad
- Desarrollo de otros
- Capacidad para dinamizar al equipo
- Capacidad conceptual y de síntesis

1. LA REUNIÓN INICIAL + PLAN ACCIÓN PROCESO DESARROLLO

¿Qué debo hacer?

Analizar

- Valorar conjuntamente con el colaborador y el manager cuales son las áreas de mejora en las que requerirá de un acompañamiento específico.
- Plantear de forma conjunta el desarrollo del acompañamiento y pactar la alianza con el colaborador: cuál es el objetivo, qué queremos conseguir, en qué aspectos hay que poner el foco, nuestro rol durante la misma, en qué situaciones pueden intervenir y con qué fin

Priorizar

- Identificar las situaciones que supongan un mayor reto de desarrollo para el colaborador y dotarlas de prioridad a la hora de plantear la agenda durante el Stage

Documentar

- Utilizar la plantilla de auto posicionamiento del colaborador para focalizar los objetivos a desarrollar durante el acompañamiento en la que se recojan los aspectos clave a observar durante las visitas comerciales con un espacio reservado a identificar las fortalezas (¿qué ha hecho bien?) y las áreas de mejora (¿en qué ha de seguir trabajando?)
- Revisar y tener presente el Plan de Acción fijado con el colaborador para el proceso de acompañamiento
- Uso materiales didácticos disponibles para realizar visitas comerciales.

Recordar

- Recordar al colaborador y al Manager la fecha del Stage con antelación y acordar cuál va a ser el papel de cada uno durante el Stage

Aspecto clave

- Pactar la alianza entre el colaborador y el referente es fundamental para que este tipo de Stage no se perciban como un elemento fiscalizador, sino orientado a la mejora continua

2. STAGE

¿Qué debemos hacer?

- **Contrastar** con el colaborador que se están asimilando y entendiendo los aspectos clave del nuevo rol, mediante las explicaciones con ejemplos prácticos situacionales, visitas y observaciones oportunas realizadas durante el stage
- Usar las **plantillas** comerciales disponibles durante las visitas programadas con el colaborador con el fin de unificar y estandarizar los conceptos clave que le servirán para realizar las visitas de acompañamiento posteriores con el manager
- **Dar soporte** al colaborador ante cualquier duda y/o necesidad que pueda surgir durante el proceso de acompañamiento
- Realizar **visitas comerciales** con el colaborador según plan de acción de mejora planteado durante el período de stage

3. SOPORTE AL COLABORADOR

- **Soporte** al colaborador ante cualquier duda y/o necesidad de soporte que pueda surgir una vez éste ya se ha incorporado a su nueva función
- **Contrastar** con el colaborador que le han sido útiles los conceptos clave y técnicas utilizadas durante el período de Stage, una vez se ha incorporado a la función

5.3

Colaborador

Programa de acompañamiento a colaboradores

¿Qué y para qué?

Apoyamos al colaborador en el desarrollo de sus áreas de mejora, bien con el objetivo de diagnosticar problemas concretos o de realizar un seguimiento de las áreas de mejora detectadas anteriormente

Fases durante el proceso

	1 Reunión inicial	2 Stage	3 Acompañamientos
✓ Objetivo	Elaboración Plan Acción Proceso	Aprender observando situaciones reales con el referente.	Realizar visitas comerciales con el manager
👤 Quién lidera	Manager	Referente	Manager
👥 Participantes	Manager Colaborador Referente	Colaborador Referente	Manager Referente

Este momento será único si...

Orientamos el acompañamiento a la mejora comercial y recogemos información para la próxima reunión



Herramientas



- Ficha autoevaluación del colaborador de posicionamiento (Mapa madurez)
- Plan de acción proceso acordado con el colaborador
- Informe Valoración



Material de soporte al proceso



- Plantilla cómo dar feedback
- Ficha: ayudar a los colaboradores a enfocar el reto
- Ficha: hacer buenas sesiones de acompañamiento



Material de soporte a las habilidades



- Aplicar el estilo de dirección adecuado a la madurez del colaborador
- Hacer una buena sesión de acompañamiento

Competencias y habilidades clave

- Escucha activa
- Capacidad para comprender el contexto
- Tenacidad
- Orientación a resultados
- Capacidad para indagar

1. LA REUNIÓN INICIAL + PLAN ACCIÓN PROCESO DESARROLLO

¿Qué debo hacer?

Analizar

- Valorar conjuntamente con el referente y el manager cuales son las áreas de mejora en las que requerirá de un acompañamiento específico
- Plantear de forma conjunta el desarrollo del proceso de acompañamiento y pactar la alianza con el manager y el referente: cuál es el objetivo, qué queremos conseguir, en qué aspectos hay que poner el foco, nuestro rol durante la misma, en qué situaciones pueden intervenir y con qué fin

Priorizar

- Identificar las situaciones que supongan un mayor reto de desarrollo para ti y dotarlas de prioridad a la hora de plantear la agenda de acompañamientos

Documentar

- Utilizar la plantilla de auto posicionamiento para focalizar los objetivos a desarrollar durante el acompañamiento en la que se recojan los aspectos clave a observar durante las visitas comerciales con un espacio reservado a identificar las fortalezas (¿qué ha hecho bien?) y las áreas de mejora (¿en qué ha de seguir trabajando?)
- Revisar y tener presente el Plan de Acción fijado para el proceso de acompañamiento
- Uso plantillas para observar y realizar visitas comerciales

Recordar

- Recordar al manager y al referente la fecha del acompañamiento y del Stage con antelación y acordar cuál va a ser el papel de cada uno durante el acompañamiento

Aspecto clave

Pactar la alianza con el manager y el referente es fundamental para que este tipo de visitas no se perciban como un elemento fiscalizador, sino orientado a la mejora continua

2. STAGE

¿Qué debemos hacer?

- **Contrastar** con el referente que se estén tratando los aspectos recogidos en el Plan de acción marcado para el proceso de acompañamiento, mediante las visitas y observaciones oportunas realizadas durante el Stage
- Usar las **plantillas** para observación y **realizar visitas** programadas con el referente, con el fin de disponer de técnicas, habilidades y evidencias que nos sirvan para poder realizar los acompañamientos posteriores con el Manager
- **Preguntar al referente** todas las dudas que surjan durante el stage, tanto a nivel técnico como teórico

3. ACOMPAÑAMIENTOS

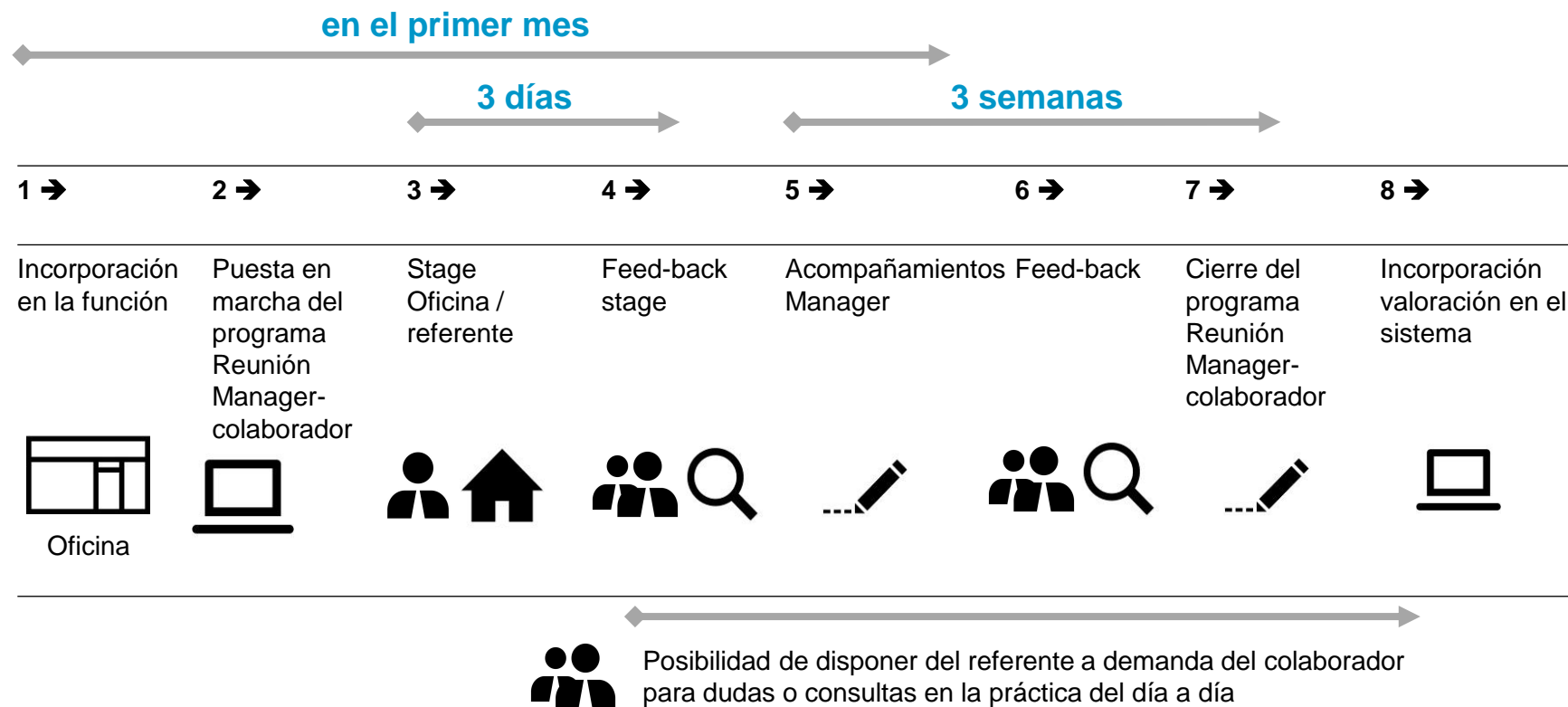
¿Qué debemos hacer?

- **Contrastar** con el manager que se estén tratando los aspectos recogidos en el Plan de acción marcado para el proceso de acompañamiento, mediante las visitas de acompañamiento
- Usar las **plantillas** para la realización de visitas comerciales programadas con el manager
- **Aplicar** los conceptos teóricos y prácticos aprendidos durante la fase de stage con el referente en las visitas comerciales de acompañamiento
- **Solicitar feedback** continuo al manager sobre las visitas comerciales realizadas con el fin de poder corregir desviaciones en siguientes visitas

6

Procesos y Timmings

Identificación del destinatario concreta	→	Colaboradores noveles en la función o con detección de una dificultad
Temporalización la	→	Como recomendación, de forma ideal una vez incorporado el colaborador en nueva función, y como máximo dentro del primer mes en la función.
Duración del programa	→	3 semanas con 3 días de <i>stage</i> incluidos.
Ubicación <i>stage</i>	→	En oficina de características similares dentro de la propia Regional
Identificación del Responsable	→	El manager directo del colaborador es el responsable del acompañamiento.
Identificación del Referente	→	Colaborador con la misma función, identificado por la Regional y con formación específica para la fase <i>stage</i> del programa
Situaciones de aprendizaje	→	Trabajar en <i>stage</i> o acompañamiento las situaciones claves en el desarrollo de la función
Formalización del programa y	→	Realización de informe, reunión de cierre entre manager y colaborador registro dentro del plan de acción individual



 **SabadellCampus**

Donde las personas crecen