

# Programa Acompanyament

## Guia General

Escola Comercial

# Índex general

1

Presentació

2

Objectius i  
Beneficis

3

Participants

4

Situacions  
d'aprenentatge

5

El teu Rol

6

Processos y  
Logística

# 1

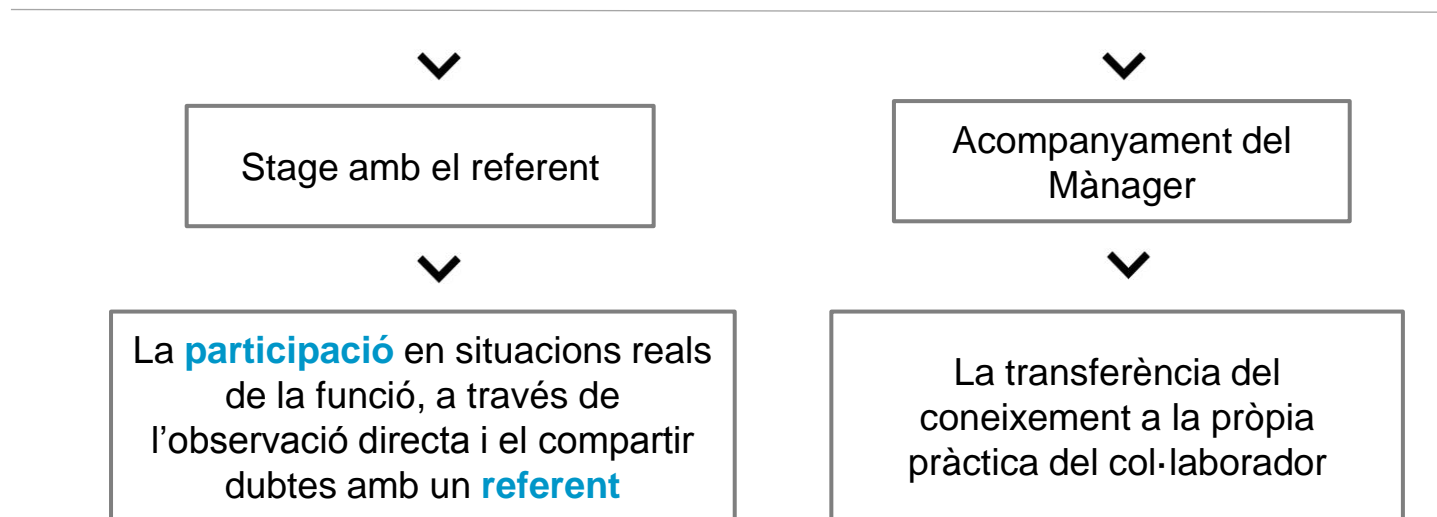
## Presentació

## Què és un acompanyament?

Un **acompanyament** es un recurs formatiu, basat en l'aprenentatge observacional i el modelat, que contempla una transferència del coneixement al lloc de treball de forma directa

## Com ho realitzarem?

### 2 fases



S'ha utilitzat anteriorment amb **èxit** contrastat en:

- Programa **stage** amb l'analista de riscos per a funcions comercials
- Acompanyament a funcions directives en la implantació del **Programa de Desenvolupament Comercial** (PDC)

# 2

## Objectius i Beneficis

## Quin és l'objectiu?

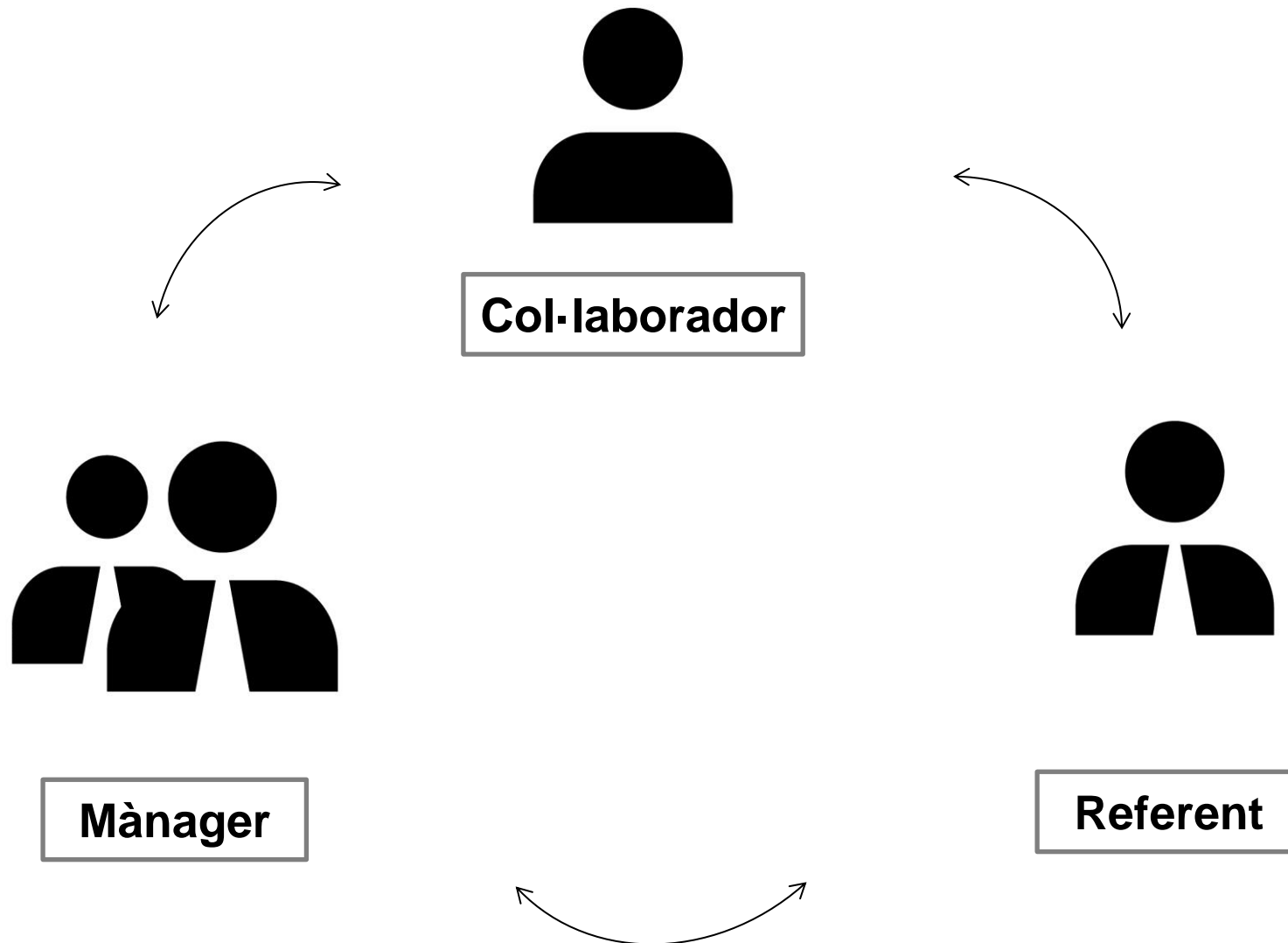
L'**objectiu** d'aquest programa és **desenvolupar** les àrees de millora del participant, bé amb l'objectiu de diagnosticar problemes concrets o de realitzar un seguiment de les àrees de millora detectades

## Quins són els beneficis?

- **Accelera** la immersió en la funció a través de la participació en situacions crítiques identificades
- **Tutelat** a través d'un similar, que aporta coneixement i *expertise*, a més de figura de **referència**
- Procés **liderat** pel mànager directe, el que garanteix un seguiment posterior en el lloc de treball
- **Identificació** de punts forts i àrees de millora des de l'inici en la funció el que agilitza l'establiment d'un pla de desenvolupament comercial

# 3

## Participants







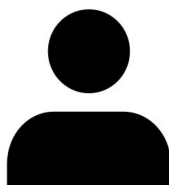
Màner

El màner directe del col·laborador és el responsable de l'acompanyament



Referent

Col·laborador amb la mateixa funció, identificat per la Regional i amb formació específica per a la fase *stage* del programa



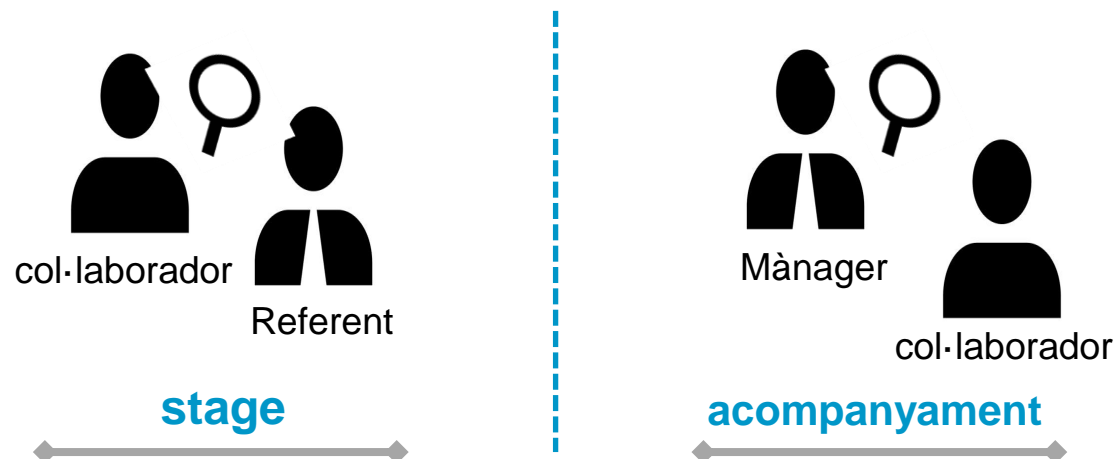
Col·laborador

Col·laborador novell en la funció o amb detecció d'una necessitat concreta

Aquest programa es treballa en dues fases, la fase **stage** amb el referent i la fase **d'acompanyament** del màner

El programa es podrà ajustar en funció de les competències prèvies demostrades pel col·laborador, pel que fa a coneixement previ i experiències anteriors

Per a cada situació s'utilitzarà el **material formatiu de suport** necessari (plantilla observació, check-list, etc.)



# 4

## Situacions d'Aprenentatge

### ¿Que es una situació d'aprenentatge?

Una **situació d'aprenentatge** fa referència a un moment clau en el que es detecta una situació crítica que és necessari dominar per poder desenvolupar una funció concreta

### ¿Com treballem aquestes situacions en el Programa d'Acompanyament?

1. Es **descriuran** quines són les **situacions d'aprenentatge** a treballar que s'han de posar en pràctica durant el programa d'acompanyament per cada funció
2. Es **concretaran** quines seran les **evidències** que ens permetran contrastar que s'estan treballant els punts clau de cada situació d'aprenentatge
3. S'**indicaran** els **moments** on es treballaran aquestes situacions (stage amb el referent, acompanyament amb el mànager o ambdós)

# 5

## El teu Rol

# 5.1

## Mànager

## Programa d'acompanyament a col·laboradors

### Què i per què?

Donem suport al col·laborador en el desenvolupament de les seves àrees de millora, bé amb l'objectiu de diagnosticar problemes concrets o de realitzar un seguiment de les àrees de millora detectades anteriorment

### Fases durant el procés

	1 Reunió inicial	2 Dinamització del procés	3 Feedback
✓ Objectiu	Elaboració pla acció procés	Acompanyaments, avaluació i seguiment	Informe valoració i pla d'acció
👤 Qui lidera	Mànager	Mànager	Mànager
👥 Participants	Mànager col·laborador Referent	Mànager col·laborador Referent	col·laborador
⚙️ Eines	Material de suport al procés		Material de suport a les habilitats
▼	▼		▼
<ul style="list-style-type: none"><li>Fitxa autoavaluació del col·laborador de posicionament (Mapa maduresa)</li><li>Pla d'acció procés acordat amb el col·laborador</li><li>Informe Valoració</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Plantilla com donar feedback</li><li>Fitxa: ajudar als col·laboradors a enfocar el repte</li><li>Fitxa: fer bones sessions d'acompanyament</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Aplicar l'estil de direcció adequat a la maduresa del col·laborador</li><li>Fer una bona sessió d'acompanyament</li></ul>

Aquest moment serà únic si...

Orientem l'acompanyament a la millora comercial i recollim informació per a la propera reunió

### Competències i habilitats clau

- Capacitat per donar feedback
- Assertivitat
- Desenvolupament d'altres

## 1. LA REUNIÓ INICIAL + PLA ACCIÓ PROCÉS DESENVOLUPAMENT

### Què he de fer?

#### Analitzar

- Valorar conjuntament amb el col·laborador i el referent quines són les àrees de millora en les que requerirà d'un acompanyament específic
- Plantejar de forma conjunta el desenvolupament de l'acompanyament i pactar l'aliança amb el col·laborador: quin és l'objectiu, què volem aconseguir, en quins aspectes cal posar el focus, el nostre rol durant la mateixa, en quines situacions poden intervenir i amb quina finalitat

#### Prioritzar

- Identificar les situacions que suposin un major repte de desenvolupament per a el col·laborador i dotar-les de prioritat a l'hora de plantejar l'agenda d'acompanyaments

#### Documentar

- Utilitzar la plantilla d'auto posicionament del col·laborador per focalitzar els objectius a desenvolupar durant l'acompanyament en la qual es recullen els aspectes claus a observar durant les visites comercials amb un espai reservat a identificar les fortaleeses (què ha fet bé?) i les àrees de millora (en què ha de continuar treballant?)
- Revisar i tenir present el Pla d'Acció fixat amb el col·laborador per al procés d'acompanyament
- Ús plantilles per observar i realitzar feedback en acompanyament a visites comercials

#### Recordar

- Recordar al col·laborador i al referent la data de l'acompanyament amb antelació i acordar quin serà el paper de cada un durant l'acompanyament

### Aspecte clau

Pactar l'aliança entre el col·laborador i el referent és fonamental perquè aquest tipus de visites no es percebin com un element fiscalitzador, sinó orientat a la millora contínua



## 2. DINAMITZACIÓ DEL PROCÉS

### Què hem de fer?

- **Contrastar** amb el col·laborador i el referent que s'estiguin tractant els aspectes recollits en el Pla d'Acció marcat per al procés d'acompanyament, mitjançant les visites i observacions oportunes realitzades durant l'Stage
- Ús de les **plantilles** per la observació i feedback durant les visites programades amb el col·laborador per disposar d'evidències en el Feedback posterior
- **Suport** al col·laborador i al referent davant de qualsevol dubte i/o necessitat de suport que pugui sorgir durant el procés d'acompanyament
- Realitzar **visites d'acompanyament** amb el col·laborador segons el programa de millora plantejat

### 3. FEEDBACK: INFORME VALORACIÓ I PLA ACCIÓ

#### Què hem de fer?

**L'objectiu** és reconèixer bones actuacions o identificar àrees de millora detectades durant el procés d'acompanyament perquè la persona reforci un comportament d'èxit o millori la seva actuació en un futur, així com establir un Informe i un Pla d'Acció de millora a desenvolupar un cop finalitzat el procés d'acompanyament que quedi registrat en el sistema

1

Convidar-lo a fer una auto-avaluació:

- *Quines coses has fet bé? En què has tingut èxit?*
- *En què pots millorar? Com ha estat la teva actuació en....?*

2

Donar informació objectiva sobre els resultats més rellevants que ha aconseguit, mitjançant els feedbacks realitzats per l'Expert:

- *Evitem generalitzar, no utilitzar expressions com "sempre", "mai" o "bastant".*

3

Transmetre les conclusions de l'observació que hagi realitzat

- *Començar sempre per les fortaleces: Què m'ha agradat del que has fet?*

4

Identificar conjuntament una o dues àrees de millora i establir un Pla d'Acció de millora concret que l'ajudaran a esmentar-les

5

Demandar feedback al col·laborador sobre un mateix per adaptar el nostre estil de lideratge

# 5.2

# Referent

## Programa d'acompanyament a col·laboradors

### Què i per què?

Donem suport al col·laborador en el desenvolupament de les seves àrees de millora, bé amb l'objectiu de diagnosticar problemes concrets o de realitzar un seguiment de les àrees de millora detectades anteriorment

### Fases durant el procés

	1	2	3
	Reunió inicial	Stage	Suport al col·laborador
✓ Objectiu	Elaboració Pla Acció Procés	Realitzar formació i exemples pràctics en situacions reals	Resoldre dubtes i donar suport al col·laborador
👤 Qui lidera	Màner	Referent	Referent
👥 Participants	Màner col·laborador Referent	col·laborador Referent	col·laborador Referent

⚙️ Eines	📄 Material de suport al procés	✍️ Material de suport a les habilitats
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fitxa autoavaluació del col·laborador de posicionament (Mapa maduresa)</li> <li>Pla d'acció procés acordat amb el col·laborador</li> <li>Informe Valoració</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plantilla com donar feedback</li> <li>Fitxa: ajudar als col·laboradors a enfocar el repte</li> <li>Fitxa: fer bones sessions d'acompanyament</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar l'estil de direcció adequat a la maduresa del col·laborador</li> <li>Fer una bona sessió d'acompanyament</li> </ul>

Aquest moment serà únic si...

Orientem l'acompanyament a la millora comercial i recollim informació per a la propera reunió

### Competències i habilitats clau

- Orientació a resultats
- Exposar en ordre i claredat
- Assertivitat
- Desenvolupament d'altres
- Capacitat per dinamitzar l'equip
- Capacitat conceptual i de síntesi

## 1. LA REUNIÓ INICIAL + PLA ACCIÓ PROCÉS DESENVOLUPAMENT

### Què he de fer?

#### Analitzar

- Valorar conjuntament amb el col·laborador i el mànager quines són les àrees de millora en les que requerirà d'un acompanyament específic
- Plantejar de forma conjunta el desenvolupament de l'acompanyament i pactar l'aliança amb el col·laborador: quin és l'objectiu, què volem aconseguir, en quins aspectes cal posar el focus, el nostre rol durant la mateixa, en quines situacions poden intervenir i amb quina finalitat

#### Prioritzar

- Identificar les situacions que suposin un major repte de desenvolupament pel col·laborador i dotar-les de prioritat a l'hora de plantejar l'agenda durant l'Stage

#### Documentar

- Utilitzar la plantilla d'auto posicionament del col·laborador per focalitzar els objectius a desenvolupar durant l'acompanyament en la qual es recullen els aspectes clau a observar durant les visites comercials amb un espai reservat a identificar les fortaleeses (què ha fet bé?) i les àrees de millora (en què ha de continuar treballant?)
- Revisar i tenir present el Pla d'Acció fixat amb el col·laborador per al procés d'acompanyament
- Ús materials didàctics disponibles per a realitzar visites comercials

#### Recordar

- Recordar al col·laborador i al Mánager la data de l'Stage amb antelació i acordar quin serà el paper de cada un durant l'Stage

### Aspecte clau

- Pactar l'aliança entre el col·laborador i el referent és fonamental perquè aquest tipus de Stage no es percebin com un element fiscalitzador, sinó orientat a la millora contínua

### 2. STAGE

#### Què hem de fer?

- **Contrastar** amb el col·laborador que s'estan assimilant i entenent els aspectes clau del nou rol, mitjançant les explicacions amb exemples pràctics situacionals, visites i observacions oportunes realitzades durant el stage
- Ús de les **plantilles** comercials disponibles durant les visites programades amb el col·laborador per tal d'unificar i estandarditzar els conceptes clau que li serviran per a realitzar les visites d'acompanyament posteriors amb el mànager
- **Suport** al col·laborador davant qualsevol dubte i/o necessitat que pugui sorgir davant el procés d'acompanyament
- Realitzar **visites comercials** amb el col·laborador segons el pla d'acció de millora plantejat durant el període de stage

### 3. SUPORT AL COL·LABORADOR

- **Suport** al col·laborador davant qualsevol dubte i/o necessitat de suport que pugui sorgir un cop aquest ja s'ha incorporat a la seva nova funció
- **Contrastar** amb el col·laborador que li han estat útils els conceptes clau i tècniques utilitzades durant el període de Stage, un cop s'ha incorporat a la funció

# 5.3

## Col-laborador

## Programa d'acompanyament a col·laboradors

### Què i per què?

Donem suport al col·laborador en el desenvolupament de les seves àrees de millora, bé amb l'objectiu de diagnosticar problemes concrets o de realitzar un seguiment de les àrees de millora detectades anteriorment

### Fases durant el procés

	1 Reunió inicial	2 Stage	3 Acompanyaments
✓ Objectiu	Elaboració Pla Acció Procés	Aprendre observant situacions reals amb el referent	Realitzar visites comercials amb el mànager
👤 Qui lidera	Mànager	Referent	Mànager
👥 Participants	Mànager col·laborador Referent	col·laborador Referent	Mànager Referent

⚙️ Eines	📄 Material de suport al procés	✍️ Material de suport a les habilitats
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fitxa autoavaluació del col·laborador de posicionament (Mapa maduresa)</li> <li>Pla d'acció procés acordat amb el col·laborador</li> <li>Informe Valoració</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plantilla com donar feedback</li> <li>Fitxa: ajudar als col·laboradors a enfocar el repte</li> <li>Fitxa: fer bones sessions d'acompanyament</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar l'estil de direcció adequat a la maduresa del col·laborador</li> <li>Fer una bona sessió d'acompanyament</li> </ul>

Aquest moment serà únic si...

Orientem l'acompanyament a la millora comercial i recollim informació per a la propera reunió

### Competències i habilitats clau

- Escolta activa
- Capacitat per a comprendre el context
- Tenacitat
- Orientació a resultats
- Capacitat per indagar



## 1. LA REUNIÓ INICIAL + PLA ACCIÓ PROCÉS DESENVOLUPAMENT

### Què he de fer?

#### Analitzar

- Valorar conjuntament amb el referent i el mànager quines són les àrees de millora en les que requerirà d'un acompanyament específic
- Plantejar de forma conjunta el desenvolupament del procés d'acompanyament i pactar l'aliança amb el mànager i el referent: quin és l'objectiu, què volem aconseguir, en quins aspectes cal posar el focus, el nostre rol durant la mateixa, en quines situacions poden intervenir i amb quina finalitat

#### Prioritzar

- Identificar les situacions que suposin un major repte de desenvolupament per a tu i dotar-les de prioritat a l'hora de plantejar l'agenda durant l'acompanyament

#### Documentar

- Utilitzar la plantilla d'auto posicionament per focalitzar els objectius a desenvolupar durant l'acompanyament en la qual es recullin els aspectes clau a observar durant les visites comercials amb un espai reservat a identificar les fortaleeses (què ha fet bé?) i les àrees de millora (en què ha de continuar treballant?)
- Revisar i tenir present el Pla d'Acció amb l'espai fixat per al procés d'acompanyament
- Ús plantilles per observar i realitzar visites comercials

#### Recordar

- Recordar al mànager i al referent la data de l'acompanyament i del Stage amb antelació i acordar quin serà el paper de cada un durant l'acompanyament

### Aspecte clau

Pactar l'aliança amb el mànager i el referent és fonamental perquè aquest tipus de visites no es percebin com un element fiscalitzador, sinó orientat a la millora contínua

### 2. STAGE

#### Què hem de fer?

- **Contrastar** amb el referent que s'estiguin tractant els aspectes recollits en el Pla d'Acció marcat per al procés d'acompanyament, mitjançant les visites i observacions oportunes realitzades durant l'Stage
- Ús de les **plantilles** per observació i **realització de visites** programades amb el referent, per tal de disposar de tècniques, habilitats i evidències que ens serveixin per poder realitzar els acompanyaments posteriors amb el Màner
- **Preguntar al referent** tots els dubtes que sorgeixin durant l'Stage, tant a nivell tècnic com teòric

### 3. ACOMPANYAMENTS

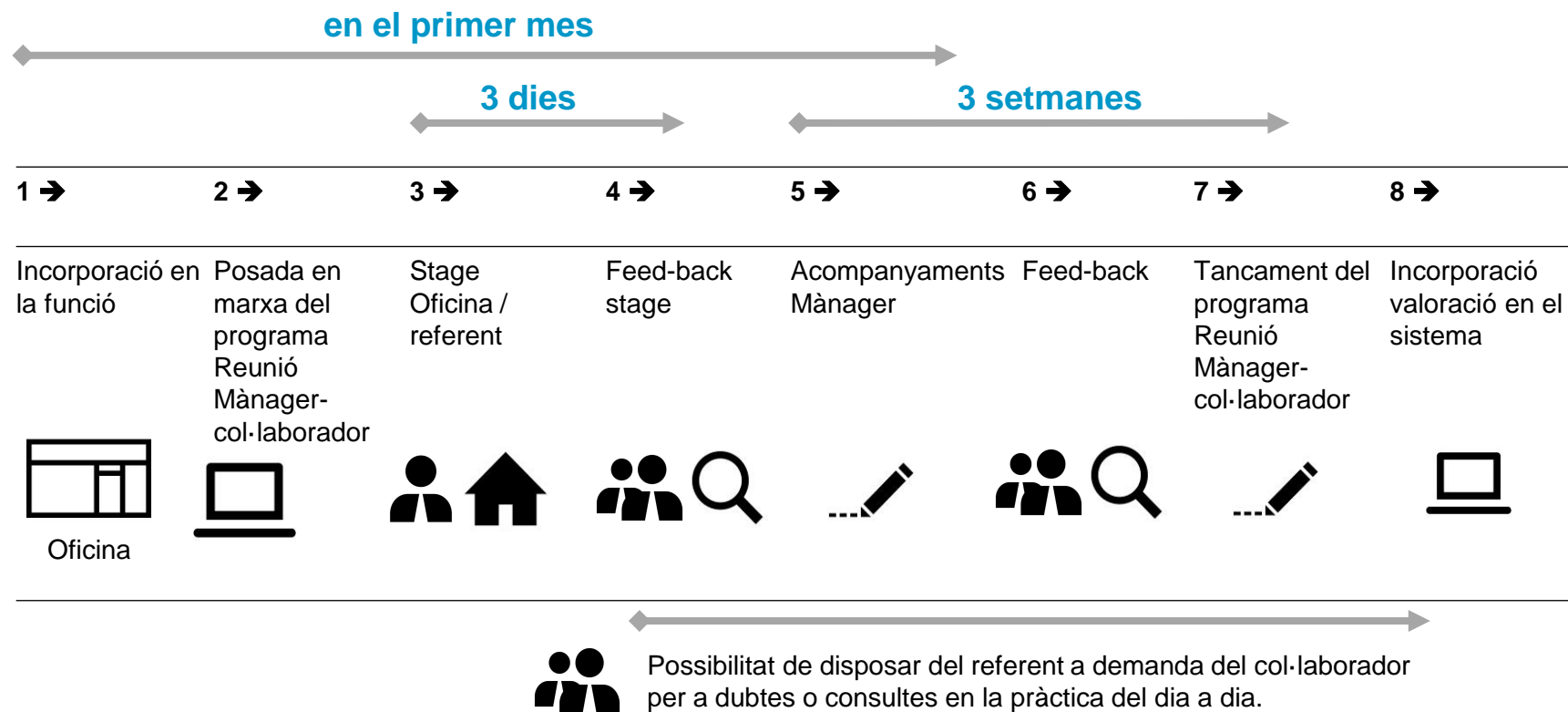
#### Què hem de fer?

- **Contrastar** amb el màner que s'estiguin tractant els aspectes recollits en el Pla d'Acció marcat per al procés d'acompanyament, mitjançant les visites d'acompanyament
- Ús de les **plantilles** per a la realització de visites comercials programades amb el màner
- **Aplicar** els conceptes teòrics i pràctics aprenent durant la fase d'Stage amb el referent a les visites comercials d'acompanyament
- **Sol·licitar feedback** continuo al màner sobre les visites comercials realitzades per tal de poder corregir desviacions en les següents visites

# 6

## Processos i Timmings

<b>Identificació del destinatari</b>	→	col·laboradors novells en la funció o amb detecció d'una dificultat concreta
<b>Temporització</b>	→	Com recomanació, de forma ideal una vegada incorporada la nova funció, i com a màxim dintre del primer mes en la funció
<b>Duració del programa</b>	→	3 setmanes con 3 dies de <i>stage</i> inclosos.
<b>Ubicació Stage</b>	→	En oficina de característiques similars dintre de la pròpia Regional
<b>Identificació del Responsable</b>	→	El mànager directe del col·laborador és el responsable de l'acompanyament.
<b>Identificació del Referent</b>	→	col·laborador amb la mateixa funció, identificació per la Regional i amb formació específica per a la fase d' <i>stage</i> del programa
<b>Situacions d'aprenentatge</b>	→	Treballar a l' <i>stage</i> o l'acompanyament les situacions clau en el desenvolupament de la funció
<b>Formalització del programa</b>	→	Realització de l'informe, reunió de tancament entre el mànager i el col·laborador i registre dins del Pla d'Acció individual



**B SabadellCampus**

On les persones creixen