

Settimana Nazionale 2017

Relazione
Esperienza
Cliente



*Le professioni
in evoluzione*



Performance Dialogs

FIRST CHOICE

FIRST CHOICE

**EVERYBODY.
EVERYDAY.
EVERYWHERE.
A LITTLE BIT BETTER**

Performance Dialog e Miglioramento Continuo



La natura possiede un meccanismo crudele, ma efficace per adattarsi e migliorarsi in maniera continuativa – questo lo chiamiamo **Evoluzione**

Il Miglioramento Continuo ne è la controparte nel mondo del business.

Performance Dialogs – in breve...

Perchè?

Per migliorare la produttività, la qualità e la sicurezza dei nostri processi ed aumentarne la profittabilità.
 Per accelerare l'identificazione e la reazione ai problemi.
 Per aumentare l'employee engagement e la motivazione.



Come?

Attraverso l'implementazione di una comunicazione strutturata a 2 vie tra i dipendenti e tutti i livelli del management, creando trasparenza sui KPI a tutti i livelli.
 Coinvolgendo il personale in discussioni sulle performance, incoraggiando ed effettuando del coaching sul problem solving.



Cosa?

Utilizzo dei PD come controlli visivi per comunicare i KPI più rilevanti per i team, evidenziando lo status attuale delle attività di miglioramento.
 Brevi team meetings su base frequente per scambio di informazioni e discussioni sulle relative azioni.



Performance Dialogs: elementi chiave

Un Performance Dialog strutturato può essere il key driver per migliorare le performance di un team attraverso trasparenza e incontri regolari

Su cosa si basa il concetto dei Performance Dialog?

- Un Performance Dialog consiste in una conversazione **regolare e strutturata** tra i Mgr e i loro collaboratori diretti focalizzata sulle **performance**
- La lavagna del PD **visualizza** le **performance** e le **informazioni generali** del team, ne raccoglie le **azioni** condivise unitamente ai relativi followed up



Quali sono gli elementi chiave di un PD?

- | | | | |
|---|------------------------|---|---|
| 1 | Si basa su fatti | → | I PD si basano su dati concreti, riconosciuti e compresi da tutti i partecipanti |
| 2 | Mirato alle azioni | → | Basandosi su delle aspettative concrete , i MGR sviluppano degli action plan, con relative aree di responsabilità |
| 3 | Costruttivo e sfidante | → | Oltre che attraverso il coaching , i MGR contribuiscono a creare una tensione positiva nei confronti del miglioramento delle performance |
| 4 | Targeted | → | I dialoghi devono essere focalizzati con un'agenda definita e obiettivi chiari |

Esempio di Performance Dialog

EXAMPLE BOARD:

Use all of the stickers in any section you like

Draw on your own charts and graphs

Add handwritten headlines / captions

PERFORMANCE DIALOG FIRST CHOICE

LAST UPDATE:
17.08.2015

PERFORMANCE

VOLUME & FORECAST

Quality

CKPI name] target

CKPI name] target

NEWS & UPDATES

Team Information

- Inbound truck delayed by 1 hour due to road works

ANNOUNCEMENTS

- New colleague (Susi) will join next week
- Save the date: annual BBQ set for Sep 15

SAFETY

Pays since last incident: **159**

Please remember: Safety is everybody's responsibility

QUALITY FOCUS

- Ensure that weight specification of container is not exceeded to avoid damage

IDEAS & ACTIONS

PROBLEM	ROOT CAUSE	SOLUTION	ACTION	WHO	WHEN	STATUS
- Customer received wet package	- It's rain season & shipment was not shrink wrapped	- Shrink wrap all cartons till end of rain season	- Write SOP	JEN	17.08.15	✓
- Equipment broke down during packaging operation	- No preventive maintenance	- Did	- Workshop with team	JOE	09.09.15	OPEN

TEAM

TEAM BAROMETER

	😊	😐	😞
JOE	✓		
TIM		✓	
JEN			
MKE	✓		
ANNA	✓		

SS

CURRENT SS SCORE

INBOUND	3,2
SORTING	2,5
OUTBOUND	3,1
CUSTOMS	3,5
OFFICES	2,1
SUPPORT	3,4

You may use printouts to stick on the board (eg KPI charts)

Use the sticker lines to divide up the board as you wish



PDF File

Benefici dei Performance Dialog

Tutti i livelli dell'organizzazione raggiungono trasparenza, comprendono le rispettive performance e agiscono insieme per sostenere il Miglioramento Continuo

- **Garantiscono che il management a tutti i livelli:**
 - Ottenga trasparenza sulle **attuali performance**
 - Possa prevedere il grado **raggiungimento di target generale**
 - Abbia la possibilità di **intervenire subito** in caso di issue
 - Sia **consapevole dei problemi** e possa intervenire
 - Abbia un **chiara comprensione** delle **soluzioni** potenziali
 - Posseda una modalità di **comunicazione strutturata**
- **Permettono ai team:**
 - Di **comprendere** la loro **attuale performance**
 - Di capire come poter contribuire al **raggiungimento del target generale** del team stesso
 - Favorendo in questo modo la **motivazione dei dipendenti e lo spirito di squadra**
- ...creando le basi per il **Miglioramento Continuo**

