

# HOTLINE

## Améliorer sa gestion du temps et des priorités

Référence : MGPHOTTEMP

PLAN DE COURS

<b>Objectifs</b> : Améliorer sa gestion du temps et son efficacité dans le cadre d'une activité de support aux utilisateurs	
<b>Prérequis</b> : Aucun prérequis supplémentaire à ceux de la fiche de poste – une expérience de support est un plus	
<b>Public</b> : Responsables Hotline, Chef de projet, technicien support	
<b>Niveau</b> : Débutant	<b>Durée standard</b> : 1 jour
<b>Pédagogie</b> : alternance d'apports théoriques et nombreux exercices de mise en pratique	
<b>Moyens pédagogiques</b> : un ordinateur multimédia par apprenant, ordinateur et vidéoprojecteur pour l'animateur	<b>Évaluation des acquis</b> : Mise en pratique à l'aide d'exercices en autonomie puis corrigés individuellement et collectivement
<b>Suivi après formation</b> : • Certificat de stage • Bilan de formation rempli par le formateur • Un ouvrage de référence (remis en formation) • Évaluation de satisfaction à chaud remplie par l'apprenant	

Nos plans de cours standards sont adaptables sur demande tant en termes de contenu que de durée : nous contacter

### Contenu standard

Cocher les OBJECTIFS

Les titres en gras feront l'objet de l'évaluation des acquis  
La mise en pratique régulière, et dans un délai court, suite à l'action de formation est une condition de réussite

définis lors du tour de table    traités durant la formation

<b>Faire un état des lieux</b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Définir la gestion du temps et ses composantes .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Expliquer les différents principales « lois » en gestion du temps .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faire un état des lieux de sa situation, son ressenti .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Découvrir ses modes de fonctionnement privilégiés</b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Expliquer et utiliser différents modèles de perception du temps .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Identifier et respecter ses priorités</b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identifier ses buts (long termes) et objectifs (moyen, court terme) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identifier ses missions actuelles .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dresser un état des lieux de sa gestion du temps par rapport à ses missions, objectifs et buts .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Distinguer Important et urgent .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intégrer la gestion des incidents, l'activité de support .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>S'organiser et préserver son temps</b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identifier ses mangeurs de temps pour mieux les maîtriser .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adopter une organisation et identifier les outils à mettre en place.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communiquer et s'accorder aux autres .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Définir des plans d'actions</b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Définir mon plan d'actions individuel .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Travailler un plan d'actions collectif.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compléments : .....

.....

.....

*Module complémentaire : Améliorer sa communication et son efficacité dans l'activité de support (1 jour)*