

HOTLINE

Améliorer sa gestion du temps et des priorités

Référence : MGPHOTTEMP

PLAN DE COURS

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

Faire un état des lieux	<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"/>
Découvrir ses modes de fonctionnement privilégiés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Expliquer et utiliser différents modèles de perception du temps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identifier et respecter ses priorités	<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"/>
S'organiser et préserver son temps	<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"/>
Définir des plans d'actions	<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)