

Compétences à valeur ajoutée

SERVICES D'ASSISTANCE

Module d'apprentissage Pour

Auto-apprenants et animateurs

www.clrn-shr.com

TABLE DES MATIÈRES

Introduction

Pourquoi avez-vous besoin de services d'assistance?

Types de services d'assistance

Compétences à valeur ajoutée pour les services d'assistance

Activité

Remarques finales



Compétences à valeur ajoutée

INTRODUCTION

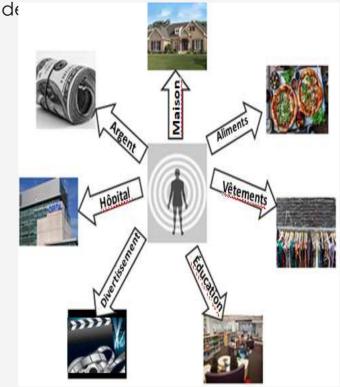
L'assistance est un mot Français, ce qui signifie un acte d'aide, d'aide ou de soutien. A Selon la définition du dictionnaire, il s'agit d'une action d'aider quelqu'un en partageant le travail ou en offrant un soutien en fournissant des ressources pour aider quelqu'un.

Précisément, l'assistance est un soutien où la personne aide à effectuer une certaine activité / travail / un acte.



Le philosophe grec Aristote mentionné que « 'homme est un animal social et ne peut pas vivre seul ». En d'autres termes, nous sommes tous connectés dépendons les uns des autres pour à nos besoins. répondre Nous dépendons de beaucoup de gens pour notre subsistance.

Par conséquent, nous avons tous besoin d'aide ou de soutien dans la vie quotidienne qui est personnelle ou professionnelle. Une chaîne de personnes nous aide à répondre à Par exemple- Les besoins minimaux d'une personne sont indiqués ci-



nos besoins. www.clrn-shr.com

Compétences à valeur ajoutée

Comme le montre l'image, il existe une chaîne de personnes, associées pour répondre aux besoins d'une personne de diverses façons. Dans le même ordre d'idées, les activités professionnelles exigent également qu'une association de personnes accomplisse les activités avec succès et à temps.

Pourquoi avez-vous besoin de services d'assistance?

Essentiellement, des services d'assistance sont nécessaires lorsqu'il y a -





Compétences à valeur ajoutée

Types de services d'assistance

Toutefois, il est clair que le service d'assistance est une aide. On peut le fournir par présence physique ou virtuelle.

- La présence physique signifie que lorsqu'une personne est présente à l'endroit et qu'elle fournit un soutien au besoin.
- La présence virtuelle signifie que lorsqu'une personne fournit de l'aide par la technologie : n'importe où n'importe quand.

Dans le scénario actuel, l'assistance virtuelle est plus dans la pratique que de comparer à la présence physique. Dans toute entreprise, une variété d'activités sont menées avec l'aide d'intervenants internes et externes. Par conséquent, il faut se concentrer sur certaines compétences qui peuvent accroître l'efficacité du travail soutenu par divers groupes de personnes. Discutons de ces compétences..........



Compétences à valeur ajoutée

Compétences à valeur ajoutée pour les services d'assistance

Compétence en communication, est l'épine dorsale de tout type d'assistance. Il est important pour une personne qui a besoin d'aide ou qui fournit de l'aide. Une personne ayant de bonnes compétences en communication est en mesure d'exprimer des renseignements et des exigences, des limites clairement liés (le cas échéant).

lci, la communication comprend verbale et écrite, qui est applicable pour l'assistance physique et virtuelle. Quelques exemples sont présentés ci-dessous :













Compétences à valeur ajoutée

Compétences à valeur ajoutée pour les services d'assistance

La communication est une caractéristique régulière à double sens qui peut être formelle ou informelle. Une communication réussie signifie transmettre, les informations prévues à l'extrémité du récepteur. Par conséquent, vous devez vous assurer que le processus de communication doit être simple et précis. Cela aidera le récepteur à comprendre et à répondre.



Fonctions efficaces de communication en milieu de travail sur quatre capacités –

- à écouter
- de parler d'un ton doux
- pour clarifier les points
- d'être accommodant

Ces capacités aideront à améliorer les relations avec les subordonnés et à améliorer l'efficacité opérationnelle. De plus, une bonne communication donne confiance et contribue au développement d'un environnement de travail collaboratif.

Compétences à valeur ajoutée

Compétences à valeur ajoutée pour les services d'assistance



MOTS QUE VOUS DEVRIEZ ÉVITER OU UTILISER DANS LA COMMUNICATION SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Une communication efficace vous aide grandement à exprimer des émotions et des sentiments. Par conséquent, le comportement de jugement et les mots négatifs doivent être évités sur le lieu de travail, car ils peuvent entraîner des défaillances de communication. Par exemple, des mots comme –

'paresseux', 'pensée idiote', 'mais'. 'reverse', 'because', 'guys', 'shortforms/abréviations' etc.

Concentrez-vous toujours sur le scénario actuel plutôt que sur le passé. Le profil de l'assistance, nécessite une capacité de formuler une réponse immédiate. Vous devez faire attention à l'esprit ouvert et passer vibes positives en utilisant des mots comme- 'oui', 'vous reviendra bientôt', 'donnez-moi du temps', 'ok', 'Hmm' etc. Aussi ne donnez pas votre avis à moins que la personne le demande.

Compétences à valeur ajoutée

Il faut éviter au travail
Je pense
Ce n'est pas mon boulot
Je ne veux pas travailler avec lui
Je ne sais pas
C'est tellement irritant
Ne quittez pas cet endroit
Je ne peux pas rester après mon temps / ne peut
pas venir avant mon temps

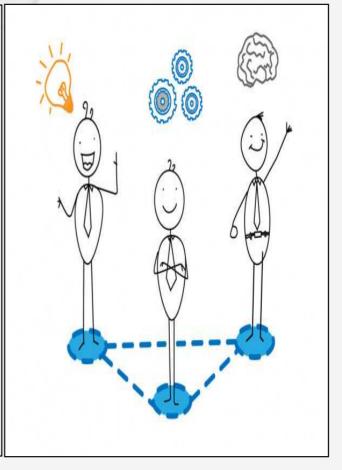
Compétences à valeur ajoutée

Compétences à valeur ajoutée pour les services d'assistance

Compétences interpersonnelles, Isignifie une capacité d'interagir ou de communiquer avec les autres (parties prenantes / membres de l'équipe). C'est l'une des capacités de s'entendre avec les personnes associées ou les membres de l'équipe tout en offrant de l'aide. Outre la communication, elle comprend des capacités telles que la collaboration, la réceptivité, l'écoute, l'affirmation de soi et la sensibilité. Ces capacités comblent l'écart entre les équipes ou les membres de l'équipe et vous aideront également à être accessible, à communiquer avec l'équipe / clients / parties prenantes et à travailler ensemble. Rappelez-vous toujours « penser avant de parler ».

COMMENT DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES INTERPERSONNELLES?

- Ãcoutez ou regardez des documentaires
- ✓ Contribuer ou participer aux activités officielles plutôt que d'être un spectateur passif
- √ Fournir une opinion axée sur la solution et reconnaître également l'opinion des autres
- √ Restez calme et suivez les étiquettes de bureau
- ✓ Maintenir des perspectives optimistes
- ✓ Par-dessus tout, croyez en vous



Compétences à valeur ajoutée

Compétences à valeur ajoutée pour les services d'assistance

Mise à jour des connaissances, il est nécessaire pour une personne ainsi que pour les intervenants associés de mettre à jour les connaissances dans leur domaine respectif. Cela peut aider les intervenants à offrir des services d'aide productifs. Par exemple, votre organisation est en train de développer un nouveau produit, en tant qu'assistant marketing, vous devez recueillir les dernières informations pertinentes du marché et les fournir à des personnes respectives. Dans un vrai sens, vous offrez des services d'assistance en partageant les connaissances pertinentes.

Toutefois, en tant que partie prenante d'une organisation, vous pouvez aider diverses activités telles que-

- Administration
- Ressources humaines
- Finance et Comptabilité
- Fabrication
- Formation et counselling
- Expertise technique

En tant que personne, vous pouvez utiliser diverses ressources qui sont disponibles, à votre lieu de travail pour acquérir des connaissances.

Sources pour mettre à jour les connaissances



- ✓ Ressources en ligne pertinentes
- √Participation à des conférences /
 webinaire
- √Connectez-vous avec le réseau professionnel
- ✓ Formation (pour les derniers outils et techniques lorsque cela est nécessaire)

www.clrn-shr.com

Compétences à valeur ajoutée

Compétences à valeur ajoutée pour les services d'assistance

Situation Gestion des compétences, Cela signifie trouver une solution par processus adhoc ou en développant des outils pour un scénario spécifique. On peut faire face à de nombreux défis tout en offrant de l'aide en milieu de travail. Dans de telles situations, les gens doivent analyser et trouver rapidement une solution. Plus vous gérez les défis, plus vous perfectionnez les compétences managériales. Par conséquent, vous devriez vous concentrer sur-

- Solution rapide
- Efficacité maximale
- Productivité élevée

Vous pouvez suivre une approche de forage vers le bas pour obtenir des résultats positifs. Il est très commun dans la gestion de projet.

Qu'est-ce que l'approche drill-down

Il s'agit d'une approche efficace pour comprendre la situation et la diviser davantage en petites étapes pour obtenir une solution rapide. Cette approche minimise également la complexité de la situation. Le processus d'approche vous fait réfléchir, analyser à chaque étape et enfin aller de l'avant, si tout est selon vos attentes, sinon le modifier.



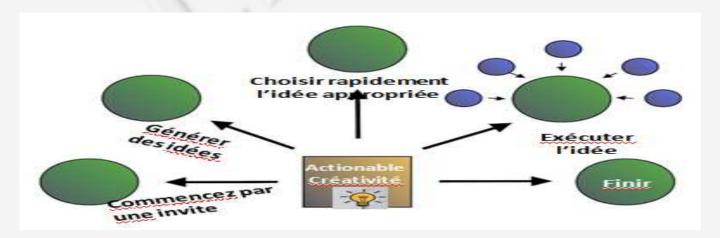
Compétences à valeur ajoutée

Compétences à valeur ajoutée pour les services d'assistance

Créativité, Cela signifie quelque chose de nouveau ou d'imaginatif qui peut ajouter de la valeur dans le travail / activité. C'est un processus où vous pouvez appliquer de nouvelles idées pour effectuer des services quotidiens / travail. En bref, la créativité est une combinaison de connaissances et d'engagement. Une connaissance approfondie nous permet de générer de nouvelles techniques pour effectuer le travail. Ici, vous devez vous concentrer sur –

- Engagement impliquer vous-même et d'autres membres concernés à contribuer au processus.
- •Efficacité ne perdez pas de temps dans la planification ou la discussion inutiles, plutôt prendre des mesures.
- Excellence- toujours se concentrer sur la formation et l'apprentissage non associatif.

Par exemple – S'il pleut, vous devez vous protéger en utilisant un parapluie ou un imperméable au lieu de perdre du temps à vérifier les prévisions météorologiques. De plus, tout en offrant de l'aide, vous devez atteindre les objectifs fixés. Fin de la journée la réussite du travail est votre créativité.



Compétences à valeur ajoutée

Activité

Cette activité peut aider à encourager la créativité et à développer la réflexion pour une décision fondée sur la situation.

Fournir à chaque participant une impression de l'IMAGE-A donnée. Demandez-leur de dessiner autant de triangles qu'ils peuvent dessiner sans soulever la pointe du stylo. En outre, ils ne sont pas autorisés à tracer la ligne sur le même chemin à nouveau, cela signifie visite unique sur un chemin.

Temps – 10 minutes

REMARQUES DE RÉSULTATS: La créativité est possible dans n'importe quelle situation, vous seul devez penser et se concentrer sur la situation. En fait, de telles activités peuvent aussi faire réfléchir les gens au-delà des frontières.

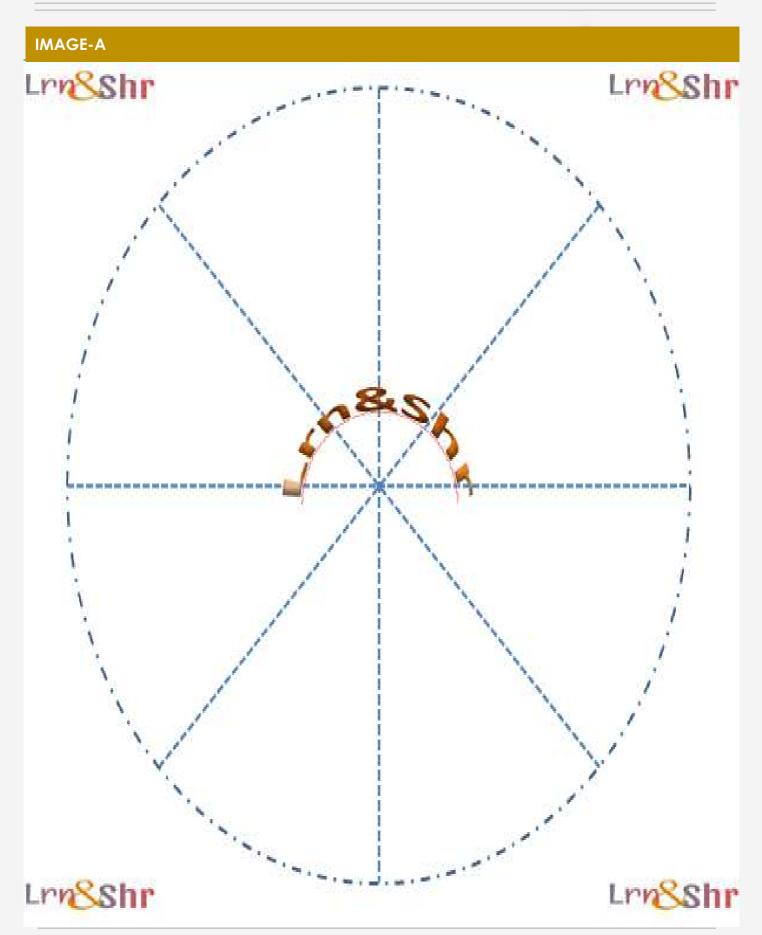
En tant qu'animateur, assurez-vous que les participants écoutent attentivement les instructions.

Laissez les participants donner l'occasion d'appliquer leurs idées. Par exemple, les gens peuvent utiliser deux stylos de couleur différentes.





Compétences à valeur ajoutée



Compétences à valeur ajoutée



Remarques finales

Ce module aidera à guider les personnes qui gèrent et offrent divers types de services. En outre, il n'existe pas de bonne ou mauvaise méthode pour utiliser les compétences au travail. Vous devez vous concentrer sur l'approche efficace et efficiente pour terminer le travail.

Outre les compétences discutées ici, vous devez avoir de la patience, de la flexibilité improvisation et la persuasion aussi. Wayne Mansfield, un chef d'entreprise australien de marketing direct a déclaré-

« 'avenir appartient à ceux qui Apprennent, Désapprendre Et Réapprendre.»

Bien que vous ayez des compétences intégrées, vous devez les appliquer et, expérience, Par exemple – Vous pouvez faire une déclaration de plusieurs façons, comme indiqué ci-dessous:

Les moineaux peuvent voler.

Les moineaux ont des ailes à voler.

Les oiseaux ont des ailes à voler et les moineaux sont des oiseaux.

En outre, il est important de gérer les services et les défis avec un état d'esprit positif.

« haque jour donne de nombreuses occasions d'apprendr »

www.clrn-shr.com

Compétences à valeur ajoutée



Trouver des modules et des articles d'apprentissage dans différentes langues

Visite à: www.clrn-shr.com

Ou

Messagerie électronique :

clrnandshr@gmail.com