



METODOLOGÍA CAT

Programa para la Mejora del
Comportamiento del personal
de Almacén y el Transporte

2012

Los equipos humanos que trabajan en el área logística en los aspectos relacionados con almacenaje, manipulación y transporte tienen una incidencia importante en la calidad de servicio a los clientes y en la rentabilidad de la empresa. Nuestra metodología formativa le ayudará a mejorar sus indicadores de calidad de servicio, prevención, operaciones y medio ambiente.

DE DÓNDE PARTIMOS

Los equipos humanos que trabajan en el área logística en los aspectos relacionados con almacenaje, manipulación, producción tienen una incidencia importante en la calidad de servicio a los clientes y en la rentabilidad de la empresa.

Para tener un equipo que incida de manera positiva, en los aspectos señalados anteriormente, es necesario darle una formación adecuada, en el conocimiento de su entorno, los procesos operativos que realizan, los equipos de mantenimiento que manejan y su actitud ante la seguridad.



Este objetivo únicamente se consigue con un programa de mejora de comportamientos basado en la formación, en las observaciones del comportamiento y en la auditoría interna que fomente la participación e implicación de los mandos intermedios y motive a los operarios con la seguridad en el trabajo.

El Método CAT®

El Método CAT enseña a los operarios a conocer mejor su incidencia en los procesos y resultados de la empresa, y a identificar y analizar los riesgos con los que se enfrentan cada día, en cada uno de los movimientos que realizan.

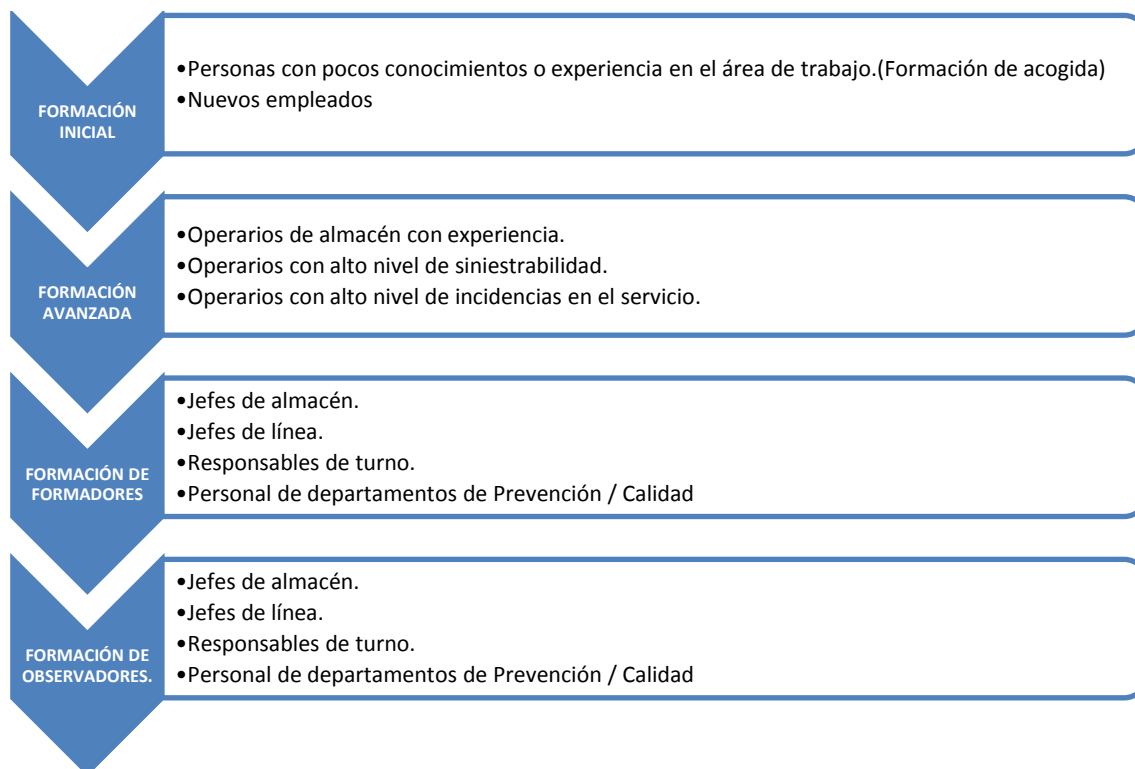
Con el Método CAT los trabajadores mejorarán en el uso seguro de los equipos de manipulación, y sabrán realizar movimientos operativos en el almacén con criterios de calidad de servicio al cliente y productividad.



BENEFICIOS PARA LA EMPRESA.



FORMACIONES DEL METODO CAT.

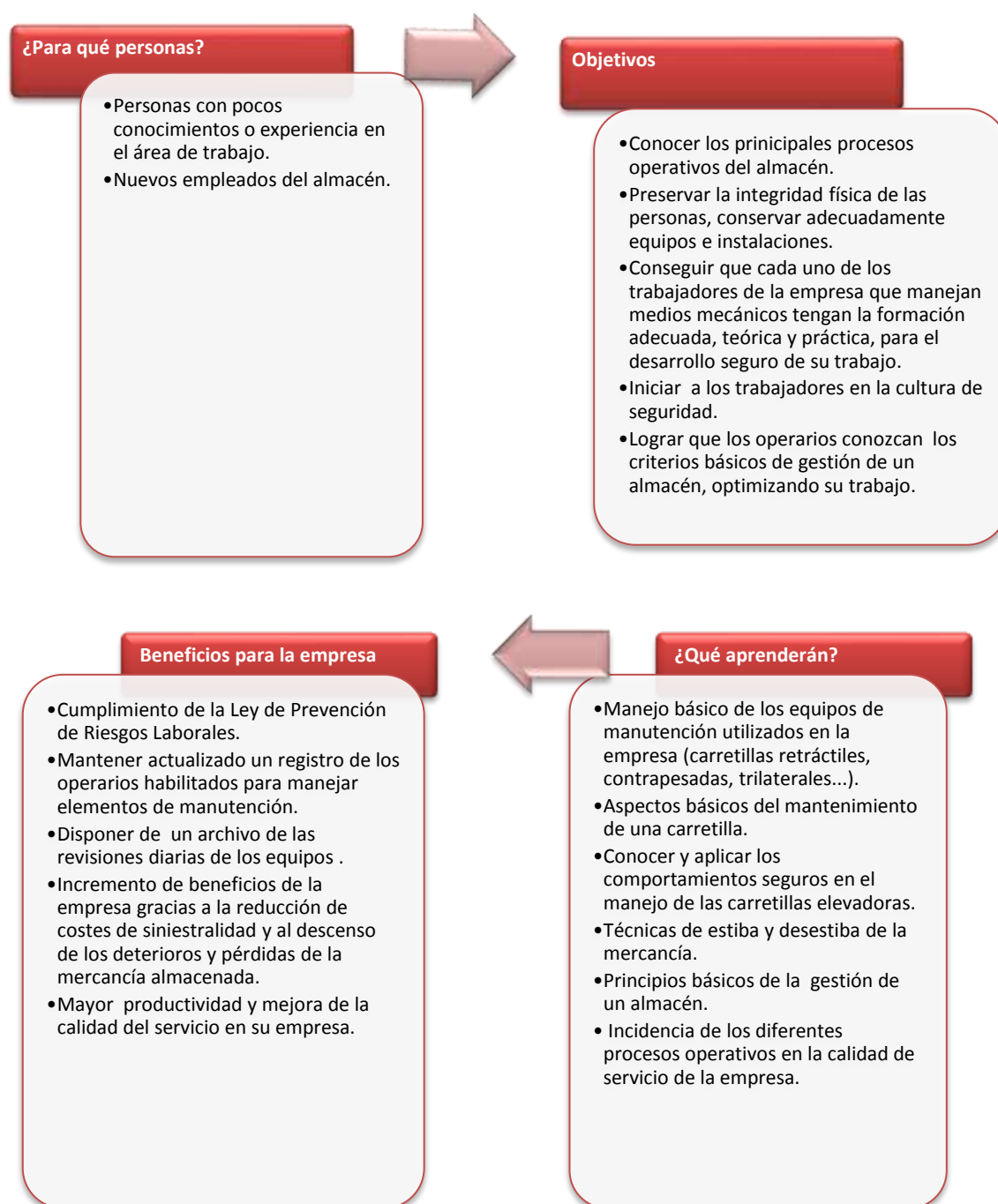


Formación inicial

Trabajadores competentes, garantía de éxito.

Para tener trabajadores competentes en las áreas logísticas de las empresas, se debe realizar una formación adecuada a los procesos que realizan y a los riesgos a los que se enfrentan.

Los trabajadores deben poseer el conocimiento, la habilidad y la actitud, que les permita actuar de una forma competente.



ORGANIZACIÓN.

- En grupos **de hasta 15 personas** en las instalaciones del cliente:
 - 8 horas presenciales:, 5 de teoría y 3 de práctica
 - 12 horas a distancia (opcionales)
- La organización es flexible, de modo que apenas afectará al ritmo de trabajo del almacén.

METODOLOGÍA

- Tras una sesión teórica, basada en casos reales del día a día analizados con videos, los trabajadores realizarán una práctica individual en un entorno controlado en la que llevarán a cabo las técnicas aprendidas.

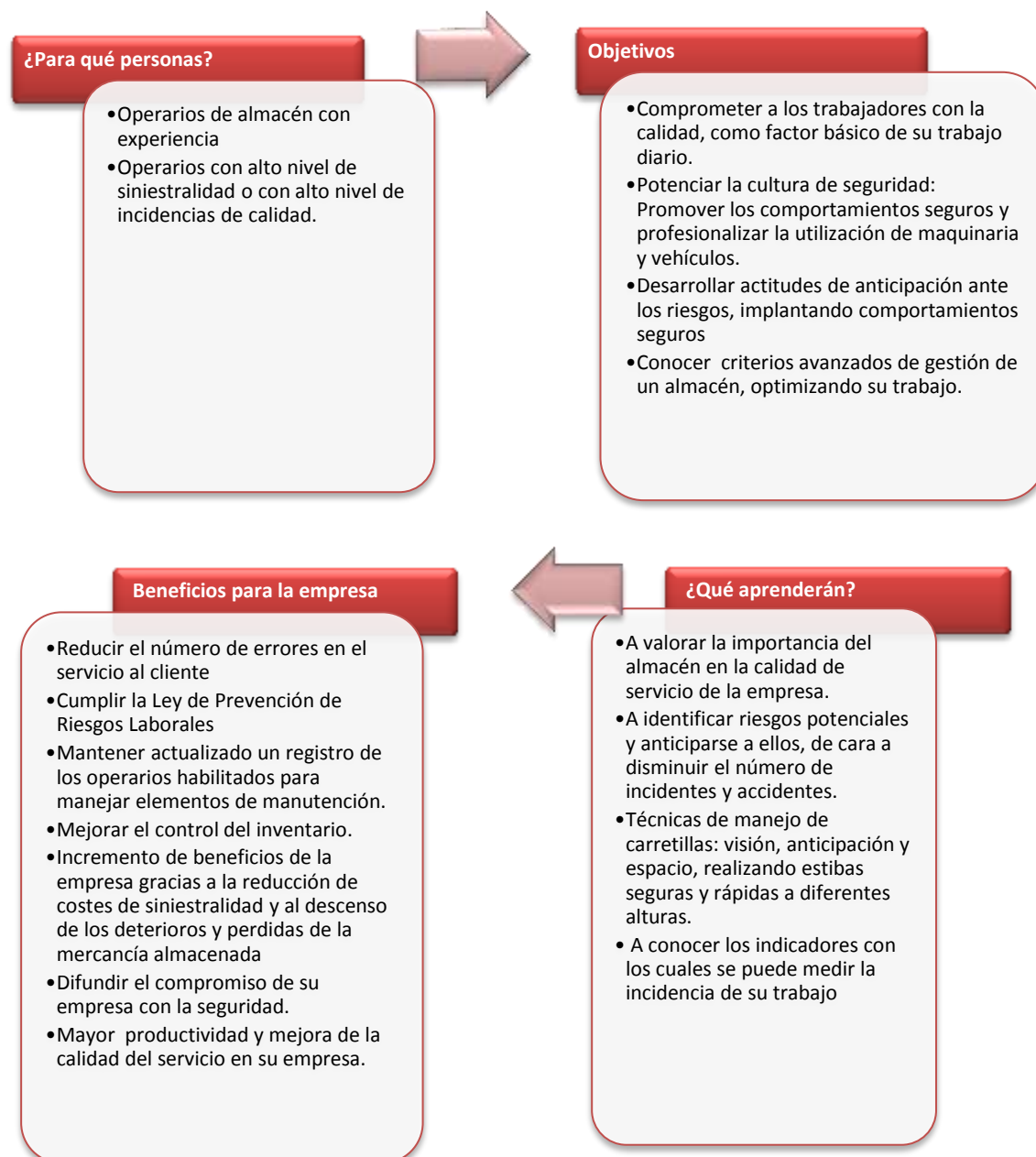
PROGRAMA .

- **SESIÓN TEÓRICA:**
 - La Gestión del Almacén.
 - Criterios de gestión.
 - Procesos Operativos básicos.
 - Incidencia de los errores en el día a día
- Seguridad
 - Actitud preventiva.
 - Las Carretillas.
 - El manejo de carretillas.
 - Los riesgos del Trabajador.
- Conclusiones.
- **SESIÓN PRÁCTICA:**
 - Incidencias típicas en el almacén
 - Situaciones inseguras.
 - Prácticas de maniobra y seguridad.

Formación avanzada

Una solución para la mejora continua de los indicadores logísticos.

Para mejorar de manera continua en un área logística no es suficiente con tener conocimiento y habilidad. Hay que potenciar una actitud de proactiva de anticipación al error y al riesgo. Con el tiempo esta actitud se pierde y debe ser reforzada de una forma efectiva.



ORGANIZACIÓN.

- En grupos **de hasta 15 personas** en las instalaciones del cliente:
 - 8 horas presenciales; 5 de teoría y 3 de práctica
 - 12 horas a distancia (opcionales)
- La organización es flexible, de modo que apenas afectará al ritmo de trabajo del almacén.

METODOLOGÍA

- El trabajador practica, en su carretilla y en su entorno habitual, las técnicas de manejo preventivo, adquiriendo hábitos seguros y comprometiéndose con la seguridad. Además, mejorará su productividad por la adquisición de conocimientos avanzados de logística.

PROGRAMA .

•SESIÓN TEÓRICA:

- La Gestión del Almacén.
 - El servicio al cliente, herramienta de fidelización.
 - Indicadores de control de operaciones.
 - Incidencia de los errores en el día a día
- Seguridad
 - Análisis de accidentes.
 - El manejo de carretillas.
 - Técnicas de conducción preventiva
 - Los riesgos del almacén.
 - Los riesgos del Trabajador.
- Conclusiones.

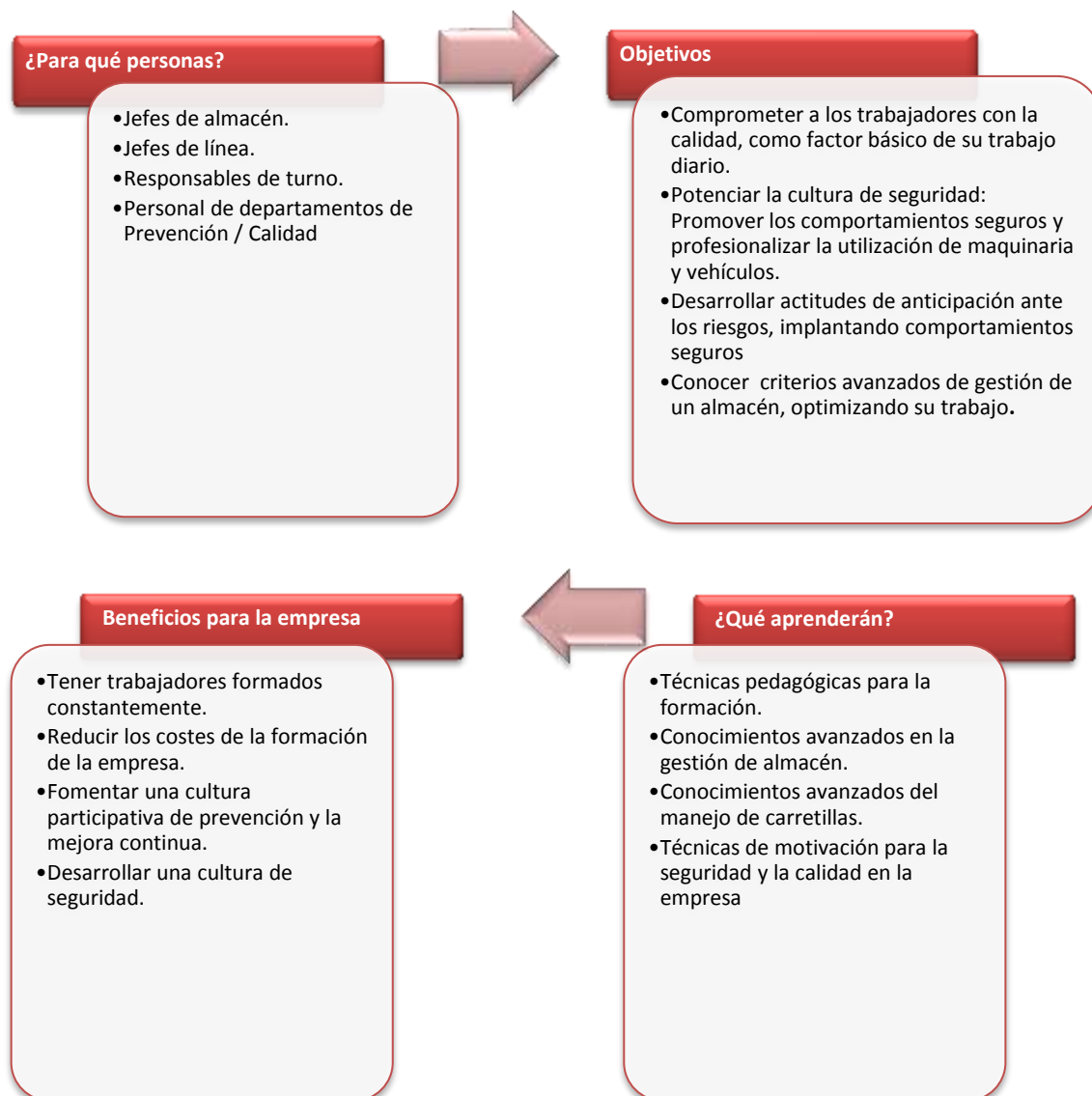
•SESIÓN PRÁCTICA:

- Incremento de operaciones por mal servicio al cliente
- Revisión de carretilla.
- Observación de conducción en grupo.

Formación de Formadores

Integrar la mejora de comportamientos en el trabajo.

Cuando la rotación de personal es alta, o la estacionalidad es elevada, formadores internos capacitados y formados le permitirán garantizar que las personas que se incorporan tienen los conocimientos y la habilidad suficientes en el momento adecuado.



ORGANIZACIÓN.

- En grupos **de hasta 8 personas** en las instalaciones del cliente:
 - 24 horas presenciales; 16 de teoría y 8 de práctica
 - 50 horas a distancia (opcionales)
- La organización es flexible, de modo que apenas afectará al ritmo de trabajo del almacén.

METODOLOGÍA

- El futuro formador recibe la formación teórica y práctica que posteriormente impartirá con el fin de experimentar lo que transmitirá al resto de los trabajadores así como conocer con más detalle los comportamientos a mejorar. Además, se les formará en los conocimientos y habilidades suficientes para comunicar y motivar a los trabajadores.

PROGRAMA .

•SESIÓN TEÓRICA:

- La Formación como un proceso de comunicación.
- Correspondencia entre motivación y aprendizaje
- La Gestión del Almacén.
 - Criterios de gestión.
 - Procesos Operativos básicos.
 - El servicio al cliente, herramienta de fidelización.
 - Indicadores de control de operaciones.
 - Incidencia de los errores en el día a día

•Seguridad

- Análisis de accidentes.
- El manejo de carretillas.
- Técnicas de conducción preventiva
- Los riesgos del almacén.
- Los riesgos del Trabajador.
- Conclusiones.

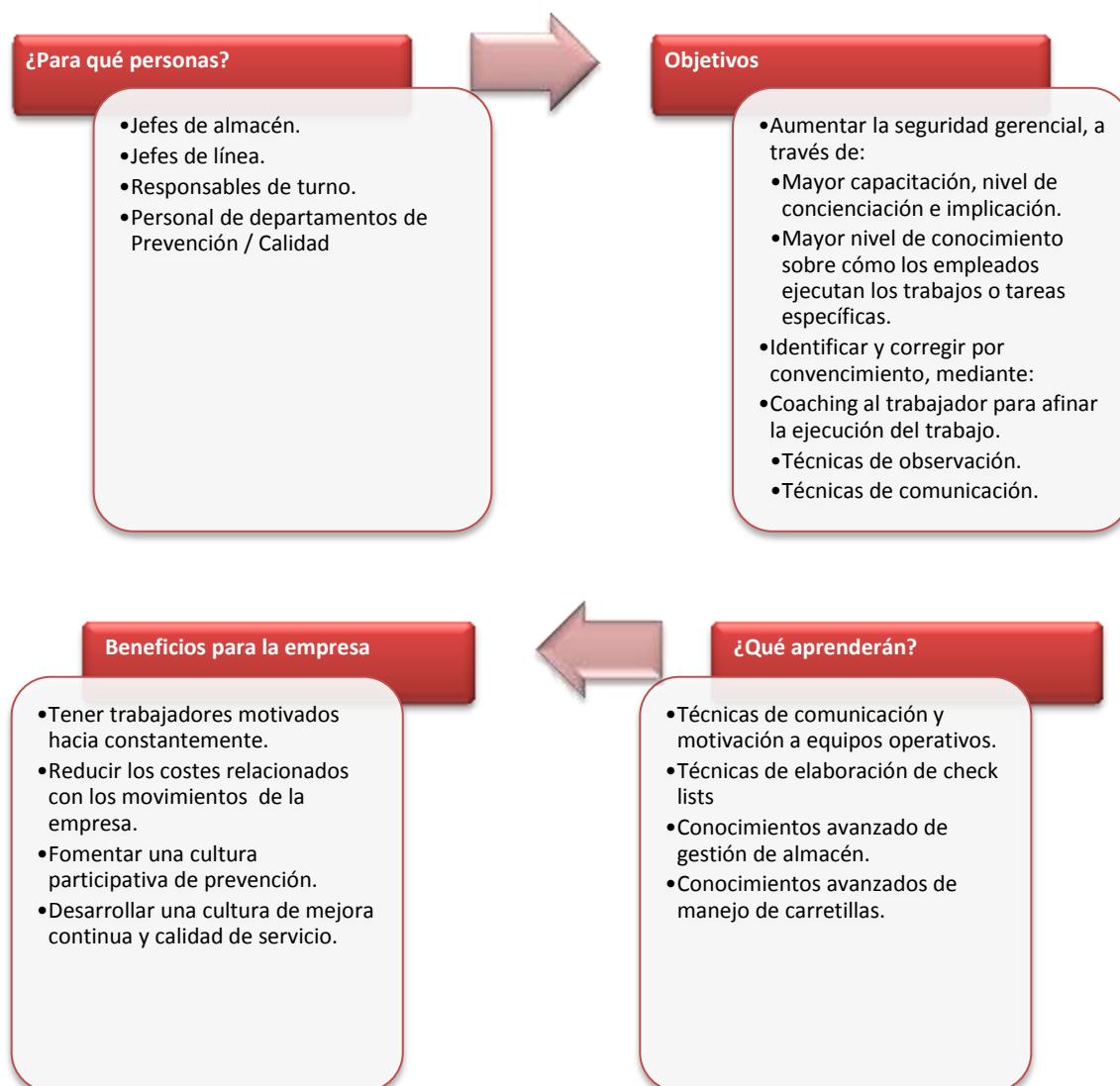
•SESIÓN PRÁCTICA:

- Realizar una formación como un trabajador más, con dos objetivos:
 - - Experimentar lo que después transmitirán a sus trabajadores.
 - - Conocer con más detalle los comportamientos seguros.
- Despliegue de la Formación en sala de manera individual.
- Realización de las sesiones prácticas en las instalaciones donde posteriormente impartirán la formación.

Formación de Observadores

Para alcanzar la mejora de los comportamientos.

Cuando la rotación de personal es alta, o la estacionalidad es elevada, formadores internos capacitados y formados le permitirán garantizar que las personas que se incorporan tienen los conocimientos y la habilidad suficientes en el momento adecuado.



ORGANIZACIÓN.

- En grupos **de hasta 8 personas** en las instalaciones del cliente:
 - 24 horas presenciales; 16 de teoría y 8 de práctica
 - 50 horas a distancia (opcionales)
- La organización es flexible, de modo que apenas afectará al ritmo de trabajo del almacén.

METODOLOGÍA

- El futuro observador recibe la formación teórica y práctica sobre comportamientos a mejorar que posteriormente observará y auditará con el fin de experimentar lo que transmitirá al resto de los trabajadores así como conocer con más detalle los comportamientos seguros y de mejora en almacén. Además, se les formará en los conocimientos y habilidades suficientes para comunicar y motivar a los trabajadores hacia la mejora.

PROGRAMA .

•SESIÓN TEÓRICA:

- ¿Cómo realizar una comunicación efectiva?.
- Herramientas de motivación.
- Elaboración de listas de chequeo.
- La Gestión del Almacén.
 - Criterios de gestión.
 - Procesos Operativos básicos.
 - El servicio al cliente, herramienta de fidelización.
 - Indicadores de control de operaciones.
 - Incidencia de los errores en el día a día

•Seguridad

- Análisis de accidentes.
- El manejo de carretillas.
- Técnicas de conducción preventiva
- Los riesgos del almacén.
- Los riesgos del Trabajador.
- Conclusiones.

•SESIÓN PRÁCTICA:

- Realicen una formación como un trabajador más, con dos objetivos:
 - - Experimentar lo que después transmitirán a sus trabajadores
 - - Conocer con más detalle los comportamientos seguros
- Se forman como observadores, dominando el porqué de los comportamientos seguros y teniendo los conocimientos y habilidades suficientes para comunicarlos a sus trabajadores y motivarlos.
- Pongan en común experiencias.

RESULTADOS DEL METODO CAT.

Los resultados testados en nuestros clientes de mejoras generadas por la aplicación de nuestro PROGRAMA DE MEJORA DE COMPORTAMIENTOS PARA PERSONAL DE ÁREAS LOGÍSTICAS son los siguientes:

