

ENTRENAMIENTO PRÁCTICO EN ATENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

Una calidad en la atención
a usuarios y clientes que
marca la diferencia.



iditformación
Multiplica tu talento



PLANTEAMIENTOS

¿Cuál debe ser el objetivo de una formación en trato con los demás (sea en Dirección de Personas, Ventas, Atención al Cliente o Comunicación)?

La formación tradicional se suele basar en la enseñanza de “técnicas” del estilo ¿qué he hacer para que el otro haga lo que yo quiero? Es decir, manipular. Pero la manipulación tiene algunos inconvenientes y es que no es tan fácil engañar, y aunque se te dé bien manipular, con el tiempo te acaban conociendo.

¿Y si conseguimos que se mejore la actitud, el comportamiento, las actuaciones concretas y la influencia en los demás, logrando unas relaciones más efectivas, estables, inteligentes y positivas?

Este es el valor añadido de nuestros programas de formación-acción. Nuestro método ha sido calificado como: **“despertador”, “rompedor”, “transgresor” y “adictivo”**.



METODOLOGÍA

Nuestros programas de entrenamiento, para que provoquen un cambio positivo en el desarrollo personal y profesional de los participantes, presentan dos características básicas:

- ↘ **Enfoque metodológico presencial** que huye de sesiones magistrales de carácter teórico y se orienta hacia un proceso basado en sesiones con intervalos entre las mismas, lo que permite la puesta en práctica de los planes individuales de acción orientados a los objetivos individuales. Este proceso es el que provoca reflexiones, vivencias y experiencias en el participante, consiguiendo reorientar su conducta para obtener un mejor resultado y una mayor motivación.
- ↘ Programas liderados por **trainers con dedicación exclusiva, mayores de 45 años y con más de 15 años de experiencia** en dirección y ventas en puestos ejecutivos de organizaciones nacionales e internacionales. Esta trayectoria es la que permite mantener con solvencia la interlocución con perfiles diversos, desde ejecutivos de ventas hasta consejeros delegados de las más importantes compañías.

Nuestro compromiso diario es lograr que cuando finalicen nuestros programas de entrenamiento, los participantes no sigan actuando igual que antes, ya que en ese caso lo que habremos obtenido será nada. Habremos perdido el tiempo. Pero que una persona cambie su forma de comportarse no es nada fácil. La fuerza de la rutina es demasiado grande. Por tanto, son necesarios ciertos pasos:

1

En primer lugar, es necesario un estímulo muy fuerte que haga que el participante desee mejorar ciertos aspectos de su realidad profesional y de su actuación. Para ello trabajaremos sobre sus puntos de vista, dándole una nueva perspectiva más inteligente y estimulante, y le mostraremos que son ellos mismos quienes hacen funcionar en el día a día a su organización. Su función de miembros de los diferentes equipos les convierte en personas clave en la organización. Eso implica la necesidad de ser más hábil en el trato que los demás, la necesidad de ser diferente.

2

En segundo lugar, hay que mostrarle claramente hacia dónde se debe mejorar, aplicando el sentido común, y cómo hacerlo. Para ello, repasaremos con juegos de role-playing las tendencias naturales a la hora de relacionarse con los demás en el trabajo y razonaremos paso a paso cómo deberían plantearse las cosas y desarrollar las conversaciones. Al descubrir las reglas más básicas en el trato y las posibilidades que ofrece la inteligencia, el participante queda impactado, de forma que desea aplicarlo de inmediato.

Le enseñaremos a comunicarse en público, ejercicio a veces difícil pero que ayuda muchísimo a ganar confianza en uno mismo y desear influir mejor en los demás. Le explicaremos cómo ganarse a una persona, cómo ser especial. Le mostraremos cuáles son las tendencias naturales ante los problemas y reclamaciones...

3

Así, llegamos a la tercera parte de la metodología: el participante se marca objetivos concretos y medibles para llevar a la práctica lo que él mismo decide hacer suyo en los días siguientes al curso. Estos planes individuales de acción son los que conseguirán un cambio de comportamiento real, siendo muy recomendable volver a reunir al grupo y que los participantes expliquen sus experiencias. De esta forma el curso se transforma en un entrenamiento, en un coaching en grupo. Y se hace equipo.

FASES

	ANÁLISIS	DISEÑO	IMPLANTACIÓN	SEGUIMIENTO
OBJETIVO	Obtener la información necesaria para ajustar los contenidos del programa de entrenamiento en función de las competencias a desarrollar	Generar los contenidos formativos para que se ajusten a las necesidades detectadas y a las competencias/habilidades a desarrollar	Despliegue de sesiones de entrenamiento para el desarrollo de las competencias y habilidades clave.	Asegurar la puesta en práctica de las habilidades entrenadas y/o desarrolladas.
METODOLOGÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con RR.HH/ Dirección de Formación. • Entrevistas con 2 o 3 mandos que vayan a participar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas • Dinámicas de grupo. • Role plays. Casos prácticos. • Mix teoría y práctica 	<ul style="list-style-type: none"> • Pre-work: Lecturas de reflexión sobre los temas a tratar. • Formación presencial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Post-work: 2 sesiones a los 6-12 meses.
RESULTADO	<ul style="list-style-type: none"> • Detectadas las expectativas respecto a la acción formativa y las principales dificultades que pueden aparecer. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contenidos, pruebas y ejercicios en base a las necesidades y realidad de los asistentes. • Casos prácticos y dinámicas de grupo. • Role plays basados en situaciones reales que se les presentan en el desempeño de esta misión. • Documentación para el participante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participantes identificados con los contenidos y auto-evaluados. • Entrenamiento conductual desarrollado. • Planes de acción individual establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del grado de desarrollo de las habilidades. • Identificación de las principales dificultades en la puesta en práctica. • Establecimiento de nuevos retos.

CONTENIDOS

Previo: Lectura de textos sobre la condición humana y la actitud ante la vida. Preguntas personales para hacer pensar sobre uno mismo.

UD 1 - Reubicación

- ¿Cómo somos y nos relacionamos las personas?
- ¿De qué disfruto? ¿Qué me afecta?
- ¿Qué posibilidades tiene mi trabajo? ¿Qué peligros?
- Rutina → Aburrimiento → Desmotivación
- ¿Ser proactivo o reactivo? Crecer disfrutando.

UD 2 - Influencia personal

- Técnicas de presentación. Incremento del efecto personal.
- Lenguaje corporal.
- Transmitir emoción es transmitir interés.

UD 3 - El arte de negociar

- Negociar = Vender
- Si tienes un vendedor delante, inconscientemente ¿qué haces?
- ¿Cómo intentamos convencer? Alternativas.
- ¿Nos gusta que nos vendan o nos gusta comprar?
- Ayudar a comprar. Quien pregunta, dirige.
- Tendencias naturales. ¿Qué buscar? ¿A qué responder?

UD 4 - Relaciones personales con el cliente

- El mejor objetivo: la recomendación.
- Ganarse a una persona. Cómo ser especial.
- Detalles que afectan.

UD 5 - Los problemas: las reclamaciones

- Con una persona emocionalmente alterada ¿se puede razonar?
- Tendencias naturales. Respuesta emocional inteligente.
- Tras lograr empatía y calma, abordar solución y encauzar relación.
- Las reclamaciones como oportunidades.

UD 6 - La comunicación telefónica

- La intromisión. La barrera de no verse las caras.
- Facilitar la comunicación. ¿Qué le interesa al otro?

UD 7 - Influir hacia arriba

- Tendencias naturales.
- ¿Solo problemas? Efecto. Proponer soluciones.
- La relación inteligente.

SOBRE NOSOTROS

En IDIT Formación contamos con más de una década de experiencia en el desarrollo de soluciones integrales de formación, y en este periodo ya han pasado por nuestras aulas miembros de más de 10.000 organizaciones públicas y privadas a nivel nacional. Para nosotros, cada proyecto es un reto, volcando todos nuestros recursos en él con el objetivo de elevar la eficiencia de la inversión formativa de nuestros clientes con un mayor impacto mediante procesos formativos que apasionen y motiven a los participantes.

Empresas líderes en múltiples sectores ya han trabajado con nosotros:



CONSULTOR DEL PROYECTO

ADOLFO GUERRA GÓMEZ



Me gusta más la ciencia que la filosofía, por eso no sirvo para escribir libros y teorizar más allá del reconocimiento de lo animales que somos. No tengo el perfil habitual de un gurú. Mi trabajo es abrir los ojos y hacer que los participantes en nuestros cursos-entrenamiento sepan reconocer el sentido común y la inteligencia. Y que puedan llevarlo a la práctica: ejercer la dirección de personas o mejorar la capacidad de influencia en los demás. Los resultados, el impacto útil profundo y duradero, hacen que me sienta especial.

Tengo mucha experiencia en gestión de proyectos y unidades de negocio, con lo que implica en labores comerciales y de dirección de equipos. He tenido la suerte de conocer a gente extraordinaria en dichos temas y, siendo observador, he aprendido de ellos. He recibido un entrenamiento excepcional como formador. He entrenado a directivos y vendedores de los sectores financiero, seguros, farmacéutico, químico, hostelero, ingenierías, editorial, publicitario, transportes, telecomunicaciones, alimentación, distribución, asistencia, política, administración, etc.

TESTIMONIOS

Vodafone

Estoy encantado con mi asistencia al training. Me ha parecido muy enriquecedor a nivel personal y he encontrado nuevos enfoques que ya estoy aplicando en mi día a día. A pesar de llevar varios años dirigiendo equipos me ha resultado un programa muy interesante tanto para reafirmar habilidades como para aprender nuevos conceptos y formas de hacer las cosas y visiones diferentes.

SEUR

El curso me pareció muy práctico y creativo, los ejemplos y casos prácticos eran ingeniosos y gráficos, lo que provoca una reflexión más profunda y un impacto alto en el alumnado. Me gustó porque se trabajaba mucho la inteligencia emocional y porque resultó ser un buen entrenamiento para desarrollar habilidades gestionando equipos y generando cambio. Para nada es un curso convencional, se sale de lo habitual, es transgresor y la autoreflexión que se practica durante todo el curso, te permite conocerte mejor y plantarle cara a tus debilidades liderando y desarrollando personas. Lo recomiendo mucho.



DESGLOSE DEL PROYECTO

FASE	ACCIONES
Análisis previo	Planificación de reuniones y contactos para la obtención de la información básica sobre el colectivo a entrenar: <ul style="list-style-type: none">• Expectativas y objetivos a alcanzar en los talleres.• Principales oportunidades de mejora.• Principales dificultades.
Diseño de los talleres de trabajo	Generación y diseño de los contenidos del programa de formación y personalización en caso necesario: <ul style="list-style-type: none">• Diseño de ejercicios y casos prácticos.• Preparación del prework de los asistentes.• Diseño de las actividades postwork o postsala.
Implantación del training	<ul style="list-style-type: none">• Implantación de los contenidos y desarrollo de las tres sesiones de entrenamiento de cuatro horas de duración (12 hrs/total) en intervalos para un grupo recomendado de 6 a 15 participantes.
Evaluación	<ul style="list-style-type: none">• Evaluación de los planes individuales de acción y reporte a dirección.

**ENTRENAMIENTO PRÁCTICO EN ATENCIÓN
Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES**

Una calidad en la atención a usuarios
y clientes que marca la diferencia



iditformación

Multiplica tu talento