

CÓMO MEJORAR LAS RELACIONES INTERNAS

Tener buena relación con tus compañeros de trabajo mejora la productividad

En esta ocasión te presentamos dos programas formativos que te darán las claves para mantener buenas relaciones con tus compañeros de trabajo y mejorar la eficacia de los equipos.



POR QUÉ ESTE TALLER

Las nuevas tendencias de gestión destacan la orientación al cliente de las personas que integran cada organización para convertirlo en el eje sobre el cual hacer girar toda la gestión.

Sin embargo, quienes trabajan “de cara al cliente” no son los únicos responsables del éxito de esta gestión.

En consecuencia, para que una empresa pueda prestar un servicio de calidad a sus “clientes externos” ha de gestionar de manera eficaz sus cadenas internas de servicio, o dicho de otra manera las relaciones cliente-proveedor interno porque todos somos a la vez proveedores de quien recibe el resultado de nuestro trabajo y clientes de quienes nos hacen llegar el suyo.

CONTENIDOS DEL TALLER

Módulo I. Nuestros clientes internos

- Análisis de sus características y necesidades.
- Características de una relación personalizada y que responde al “contrato de servicio interno”.
- Fuentes de satisfacción e insatisfacción en la relación cliente-proveedor internos
- Nuestro papel y responsabilidad en la satisfacción de las necesidades de los “usuarios” de nuestro servicio.

Módulo II. Secuencia de trabajo en la cadena interna de servicio

- Cómo detectar las necesidades de nuestros clientes.
- Cómo pasar de las necesidades a una respuesta/solución.
- Cómo actuar de manera proactiva ayudando al cliente interno en la implantación de la respuesta/solución ofrecida.
- Cómo proceder una vez implementada la solución.

Módulo III. Competencias profesionales necesarias en el funcionamiento de la cadena de valor

- La empatía para conocer al cliente interno, situarse desde su necesidad, comprenderle y, en función de ello, adaptar nuestra forma de actuar.
- La comunicación verbal y no verbal: modelo de relación con el cliente interno.
- La asertividad cuando hay que conciliar intereses o resolver un problema.
- La disponibilidad de ayuda y la vocación de servicio como gesto de apertura y colaboración con los demás.
- La proactividad como conducta anticipatoria que permite evitar posibles desajustes o generar nuevas iniciativas de actuación.
- La identificación y el sentimiento de pertenencia a una empresa común.

Módulo IV. La gestión de situaciones conflictivas con los clientes internos

- Tipos y características de los conflictos más habituales.
- Reacciones más frecuentes: desajustes emocionales, atribuciones de culpabilidad, comunicación agresiva, gestos de indiferencia, imposiciones sin fundamento, enfrentamientos interpersonales o interdepartamentales...
- Técnicas de autocontrol emocional y técnicas asertivas aplicadas a la gestión del conflicto.

Objetivo

Favorecer una cultura y una práctica basadas en los principios de la calidad de servicio y la atención al cliente interno.

Metodología

Práctica y participativa. Basada en la implicación de los participantes en su propio aprendizaje mediante: trabajos y reflexiones individuales y en pequeño grupo, utilización de casos prácticos, simulaciones de situaciones reales y grabaciones con cámara de vídeo para su posterior visionado y feedback, proyección de secuencias breves de películas que ejemplifican algunos contenidos teóricos, exposiciones participativas por parte del formador, etc.

Duración

Duración estimada del taller: 12 horas

91 637 55 60

efipsa@efipsa.com

www.efipsa.com

POR QUÉ ESTE TALLER

Si alguna vez le has preguntado a alguien ¿para quién trabajas?, es posible que te hayas encontrado con las siguientes respuestas:

- Para la empresa que me paga
- Para mi jefe/a porque si no hago las cosas como a él/ella le gusta, acabo teniendo un problema tarde o temprano
- Para mí mismo/a, porque me gusta mi trabajo y además me siento dueño/a de lo que construyo, produzco, diseño, gestiono...

Seguro que en pocas ocasiones te habrás encontrado con respuestas además de este tipo:

“Yo trabajo para mis compañeros porque sin ellos el trabajo carecería de sentido y además no saldría adelante.”

Cuando no trabajamos solos, cuando formamos parte de un equipo y además lo que hacemos se integra en un entramado complejo de interrelaciones y dependencias, nuestra actividad profesional cobra sentido en el marco del trabajo conjunto y no de manera aislada. En este taller, algo especial por su metodología, sus participantes podrán, a través del auto-diagnóstico e incluso la autocrítica, reconsiderar sus respuestas a nuestra hipotética pregunta. La cuestión de partida de nuestra reflexión en el taller será quién puede ser considerado/a compañero/a de trabajo.

CONTENIDOS DEL TALLER

Este taller está concebido para vivir una experiencia personal de aprendizaje y de cambio de perspectiva. A través de un trabajo de reflexión y de puesta en común guiada por nuestro equipo, los participantes pasarán revista a cuestiones tales como:

1. ¿A cuántas de las personas que te rodean en tu entorno laboral consideras “compañeros/as de trabajo” y por qué?
2. ¿Son tus jefes/as compañeros/as de trabajo? ¿y los clientes?
3. ¿Cuál es la percepción que tienen tus compañeros/as de tu comportamiento en el trabajo?
4. ¿Qué, de todo lo que haces diariamente, impacta en el trabajo de tus compañeros/as?
5. ¿Qué esperas tú de los/as compañeros/as de cuyo trabajo recibes su impacto?
6. ¿Qué les pedirías a tus compañeros que hicieran para hacer más fácil tu trabajo?
7. ¿Qué valoras de tu relación con ellos?
8. ¿Qué expectativas pones en alguien que se suma a tu equipo por primera vez?
9. ¿Qué le ocurriría a tu nómina si todos ellos tuvieran la oportunidad de decidir acerca de tu salario?
10. ¿Qué estás dispuesto/a a dar para recibir más de lo que recibes de tus compañeros de trabajo?

El taller contempla un pre-work de carácter individual y finaliza con un P.A.P. (Plan de Acción Personal).

Objetivo

Este taller pretende dotar a los asistentes de la sensibilidad y las herramientas para trabajar en equipo desde la perspectiva de la relación cliente-proveedor interno.

Metodología

Taller con un enfoque eminentemente práctico, basado en la reflexión individual y grupal acerca de sus contenidos.

Para ello se acompañará de la realización de cuestionarios, casos prácticos, trabajos en grupo y proyección de videos de carácter divulgativo con el objetivo de facilitar la interiorización de los conceptos desarrollados por el/la formador/a.

Duración

Duración estimada del taller: 12 horas

91 637 55 60

efipsa@efipsa.com

www.efipsa.com