

Interacción con Clientes



La Consultora

Nuestra misión es ayudar a las áreas especializadas en RRHH a desarrollar prácticas consistentes orientadas al cumplimiento de sus metas estratégicas.

Con una fuerte orientación a la investigación y análisis asistimos con nuevas ideas para producir cambios en las personas y la organización minimizando riesgos y generando una ventaja competitiva sostenible en el tiempo.

Director

Ernesto Pradines

Lic. en Psicología (USAL)

MBA (CEMA)

Consultor y Docente

ep@epradines.com.ar

Socio

Martín Moya

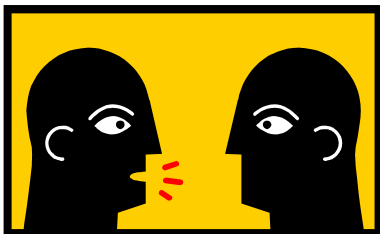
Abogado (UBA)

MBA (CEMA)

Consultor y Docente

mam@epradines.com.ar

INTERACCION Y EMOCIONES CON CLIENTES



Hemos notado con preocupación un cambio substancial en el comportamiento de los clientes hacia conductas más agresivas y demandantes, por otro, procesos emocionales en quienes los atienden que producen stress, emociones negativas, presiones, etc. que dificultan aun más la interacción. Existe un amplio espectro de situaciones que producen efectos en las propias emociones y conductas que no mejoran la búsqueda de resultados de negocios. Esta actividad apunta a comprender cómo se producen las interacciones y las emociones como base para el uso de herramientas lingüísticas, sistémicas e internas que modifican el manejo y el estado interno hacia modos más productivos y sanos.

Si desea obtener más información escriba a:
info@epradines.com.ar
www.epradines.com.ar

OBJETIVOS

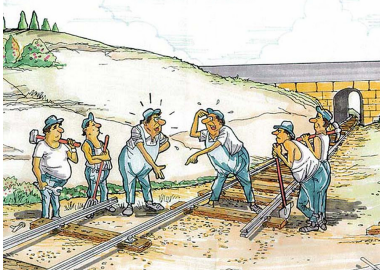
- Comprender cómo se produce el proceso de interacción y qué herramienta
- Reflexionar sobre los procesos internos y conductas habituales en relación al manejo de clientes
- Mejorar, a través del uso de herramientas, de la interacción con los clientes y estados internos

TEMARIO

- ❖ **Perfiles de estados psicológicos**
 - Observación
 - Detección
 - Corroboración
- ❖ **Interacciones sistémicas**
 - La iniciativa
 - El control
- ❖ **Acciones e intenciones**
 - El cuerpo
 - Mirar la dirección
 - Hipótesis conductual
- ❖ **Proceso emocional**
 - Movimiento interno
 - Estrategia de manejo
 - Deficiencias e incapacidades
 - Conocimiento y tiempo como variables
- ❖ **Habilidades sociales**
 - Influencia
 - Comunicación
 - Herramientas específicas
- ❖ **Inteligencia emocional**
- ❖ **Conflictos y situaciones temidas**
 - Sensaciones producidas
 - Acciones defensivas
- ❖ **Políticas de atención de clientes**
 - Mitos y leyendas
 - Sentido de las políticas
 - Rol de la atención
- ❖ **Preparación**
 - Emocional
 - Conocimientos previos
- ❖ **Aprendizaje permanente**
 - Construcción científica de la experiencia
 - Proceso de registro y reflexión

Destinatarios: Puestos con atención al cliente
Tiempo: 2 días completos

INTERACCIONES Y CLIENTES INTERNOS



Las interacciones productivas son generadas por un sentido de cooperación que maximiza el resultado de las partes involucradas; diseñamos una forma de convivir donde una parte puede ser explicitado.

El trabajo en equipo entre áreas es fortalecido cuando se logran acuerdos explicitar esos acuerdos sobre la forma de operar..Esos acuerdos se producen dentro de un modo de interacción que está establecido por el tipo de intercambio y los tipos psicológicos. Que, al mismo tiempo produce diferencias y conflictos que es necesario administrar para que no atraviese la operación comience a generar circuitos de interacción disfuncionales

Si desea obtener más información escriba a:
info@epradines.com.ar
www.epradines.com.ar

OBJETIVOS

- Reflexionar sobre la forma que se configuran las interacciones y distinguir cuáles son más productivas.
- Comprender la forma de diseño de acuerdos de servicios diseñando la operación orientada también hacia los clientes internos
- Conocer mecanismos para manejar diferencias y conflictos de manera efectiva

TEMARIO

- **Procesos de interacción e idea de equipo**
- Customer focus
- Dirección
- Acuerdos constitucionales
- Foco en el cliente
- Proceso comunicacional
- Cooperación
- Preguntas circulares
- **Acuerdo de servicios (service level agreement)**
- Diseño del servicio
- Acuerdos operativos
- Diseño del contrato
- **Diferencias y conflictos**
- Estilos de manejo de conflictos
- Ubicación frente a diferentes estilos
- Planteo de conflictos y disparadores
- El aspecto emocional
- Formas de control y mediación
- Resoluciones colaborativas y no colaborativas
- Trade off con intereses opuestos

Tiempo: 2 días completos

Principales Clientes

 Banco Francés

 Consolidar



ZURICH


BODEGAS
CHANDON

LVMH

MOËT HENNESSY · LOUIS VUITTON



ASOCIART
Aseguradora de Riesgos del Trabajo

Allianz 


BDO Becher y Asociados S.R.L.
Auditores y Consultores


PETERSEN & ASOCIADOS
ABOGADOS

López Saavedra, Armando, Esnaola y Vidal Raffo
Abogados



MOVISTAR

*

Quinsa



QUILMES
INDUSTRIAL
(QUINSA S.A.)

*



PEPSICO

Uruguay

*

 Kimberly-Clark

*

Perú

MERCER

Human Resource Consulting



*


BODEGA
DANTE ROBINO
DESDE 1920

*

WAL*MART

* A través de consultoras asociadas