

CURSO PRESENCIAL:

DISEÑO Y GESTIÓN DE **LA EXPERIENCIA** DEL COLABORADOR



GESTIÓN EMPRESARIAL

OBJETIVOS DEL MÓDULO

Entender y generar un enfoque en la GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL COLABORADOR, a partir del conocimiento de las necesidades de nuestros colaboradores, para generar un entorno con las condiciones idóneas que rodean su jornada laboral; obteniendo colaboradores comprometidos y clientes felices, alineando a toda la organización a una cultura enfocada a: Los colaboradores son los protagonistas.

Proveer a los participantes las habilidades y herramientas para trabajar enfocados en las necesidades del personal y evaluar la medida en que la empresa está centrada en los colaboradores, generar acciones para emprender un proceso de transformación de gestión interna y que sea sostenible en el tiempo.

CARGA HORARIA

12 horas reloj.

METODOLOGÍA

Sesiones presenciales

Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

Actividades posteriores

Evaluaciones. Lecturas de apoyo. Trabajos prácticos individuales y en equipo. Análisis de casos. Auto-diagnósticos. Revisión de trabajos prácticos y respuesta a consultas por parte del instructor.

CERTIFICACIÓN

Al finalizar el curso se entregará un certificado de asistencia avalado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra - UPSA. Podrán acceder a dicha certificación quienes cumplan como requisito una asistencia mínima del 80%.

CURSO PRESENCIAL:

**DISEÑO Y GESTIÓN DE
LA EXPERIENCIA
DEL COLABORADOR**



GESTIÓN EMPRESARIAL

CONTENIDO

- ¿En qué consiste la “experiencia del Cliente interno”?
- ¿Qué es GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL COLABORADOR?
- ¿Nuestra cultura está enfocada en las personas como protagonistas?; Como ven las organizaciones a los colaboradores hoy en día.
- Ver al ser humano detrás del cargo - Los colaboradores son personas, no números.
- Adaptar las estrategias de gestión del colaborador a las estrategias del equipo – Mayor Productividad, compromiso y bienestar
- La importancia de la comunicación: ¿Efectiva y/o afectiva?
- Crear resultados prácticos que impulsen el desarrollo - Pequeñas acciones que generen confianza en el colaborador.
- Sacar lo mejor de cada persona – Matriz de circunstancias
- El rol de un líder en la GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL COLABORADOR.
- ¿Cómo consolidar un alto enfoque en la GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL COLABORADOR en 3 PASOS?
- Comprender la Experiencia de nuestros colaboradores.
- ¿Qué hacemos para entender mejor y potenciar la experiencia de nuestros colaboradores?
- La experiencia de los colaboradores es más PERCEPCIÓN que REALIDAD.
- ¿Qué involucra trabajar en la PERCEPCIÓN de nuestros colaboradores?
- Cambiando de mentalidad, el colaborador como el FOCO de la Organización.
- Fortalecer la experiencia de nuestros colaboradores.
- Orientando nuestro “día a día”, como trabajan nuestros colaboradores.
- Reconocer donde se generan los abismos entre lo que se provee y lo que los colaboradores esperan. ¿Qué hacer para evitar su recurrencia y hacer la diferencia?
- Momentos de verdad ¿Cómo trabajar con ellos?
- Fortaleciendo el rol de los colaboradores en la experiencia que generan en la organización
- Potenciando una cultura de equipo enfocada la experiencia del colaborador.
- ¿Cómo lograr que el equipo se enfoque en los colaboradores?
- El camino para consolidar una cultura en GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL COLABORADOR: Estándares de calidad “claros” para la experiencia en los colaboradores, retroalimentación constante, empoderamiento y trabajo en equipo.

CURSO PRESENCIAL:

**DISEÑO Y GESTIÓN DE
LA EXPERIENCIA
DEL COLABORADOR**



GESTIÓN EMPRESARIAL

- Pasos para estimular una cultura en la EXPERIENCIA DEL COLABORADOR para maximizar el compromiso de nuestros colaboradores.

FACILITADOR

Pablo A. Velasquez Servia

Consultor certificado en Neurociencias aplicadas al Liderazgo en México D.F. Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Certificado en Gestión de Cultura Organizacional y Engagement - OCC SOLUTIONS, Colombia. Practitioner en PNL (Programación Neuro-lingüística) certificado por la Universidad de California - EEUU. Certificado en la metodología BELBIN® TEAM ROLES - Inglaterra. Ha sido certificado como Customer Experience Management Expert por IZO (España) y por el Service Quality Institute (Estados Unidos) como entrenador para el desarrollo de una cultura enfocada en la experiencia del cliente. Entrenador certificado en la metodología LEGO SERIOUS PLAY® por Rasmussen Consulting en Buenos Aires, Argentina. Licenciado en Administración de Empresas, cuenta con una Maestría en Dirección de Marketing y diplomados en Marketing Estratégico, Gestión de Marketing y Aplicaciones de Marketing de la Unidad de Postgrado de la UAGRM.

Consultor senior especialista en transformación cultural. Actualmente se encuentra vinculado a distintos programas de transformación cultural en empresas como SAGUAPAC, NESTLÉ, AZZORTI, BANCO BISA, DISMATEC, SERVISUR AGRÍCOLA y otras. Ha estado involucrado en procesos de transformación en distintas organizaciones, como: TIGO, IMCRUZ, KIMBERLY-CLARK, MADISA, BANCO GANADERO, GLADYMAR, BANCO FASSIL, GRUPO GEO, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, COTAS, BANCO ECONÓMICO INDUSTRIAS FERROTODD, UTEPSA, MAINTER, YFB REFINACIÓN, SOBOCE, RANSA BOLIVIA, YPFB ANDINA, OXY, UDI y HOTEL CORTEZ.

Ha sido encargado de desarrollar distintos programas orientados a generar cambios culturales, donde principalmente destacan: la Escuela de Líderes®, que ha sido premiada como MEJOR PRÁCTICA DE GESTIÓN HUMANA EN BOLIVIA por la ASOBOGH (Asociación Boliviana de Gestión Humana) y el PROGRAMA INTERNACIONAL PARA LA TRANSFORMACIÓN ORGANIZACIONAL, que año a año cuenta con la participación de personas de distintos países de latinoamérica.

CURSO PRESENCIAL:

DISEÑO Y GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL COLABORADOR



GESTIÓN EMPRESARIAL

Conferencista y facilitador internacional con más de 12 años de experiencia en temas relacionados a transformación cultural, liderazgo, experiencia del cliente e innovación; habiendo capacitado hasta la fecha a más de 16.500 personas en empresas como: TIGO (MILLICOM), SOBOCE, REPSOL, YPFB CHACO, BANCO BISA, TOTAL, EMBOL (COCA COLA), UPSA, ENTEL, YPFB TRANSPORTE, KIMBERLY-CLARK, BELCORP, CAINCO, PETROBRAS, ALICORP, YPFB REFINACIÓN, IMCRUZ, BANCO UNIÓN, GLADYMAR, ADUANA NACIONAL, COFAR, UNIÓN AGRONEGOCIO, RANSA BOLIVIA (GRUPO ROMERO), BANCO GANADERO, NIBOL, SAMSUNG, LA BOLIVIANA CIACRUZ, BAGÓ, NATURA, HP MEDICAL, BISA SEGUROS Y REASEGUROS S.A, BANCO FASSIL, MAINTER, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, MADISA, PETREX, KIEFFER Y ASOCIADOS, BANCO ECONÓMICO, VETERQUIMICA, AZZORTI, HANSA, CRECER IFD, FINI LAGER, T-STORE BONABEL, HP MEDICAL, RAINBOW BOLIVIA, CITSA, AUTOSTAR, ALIANZA, AIDISA, SEGUROS, INDUSTRIAS FERROTUDO, DELTA CARGO, DIMA, PATIO SERVICE ONLINE, TECNOPOR, MI LOTE, FAMOSA, DHL, BANCO FIE, BELCORP, REMAX LATAM, MONTERREY, GRUPO GEO, RODARIA, FORTALEZA SEGUROS, SERVISUR, CHANGAN, BATEBOL, SAGUAPAC, COTAS, BANCO FIE PROMEDICAL, UDI, ITACAMBA, IGA, NESTLÉ, DISMAC, UTEPSA, TERBOL, CONSTRUCTORA SANCHES TRIPOLONI, AGRIPAC, WET CHEMICAL, TECORP, INESCO, CHEVROLET, OPTICENTRO y otras. Actualmente es Director General de TALENTUM, su propia consultora, enfocada en la transformación de organizaciones y personas.