


Gestión por Valores: cómo fidelizar al cliente interno y externo con principios éticos

INICIO	FIN	HORARIO	DURACIÓN	LUGAR	INSCRIPCIÓN
6 febrero	7 febrero	De 09:00h. a 14:00h. y de 15:30h. a 18:30h.	16 horas	CÁMARA DE GIPUZKOA	

Introducción

En mercados competitivos de productos o servicios difícilmente diferenciables los clientes deciden por intangibles. Normalmente valoran más la actitud de su proveedor que pequeñas e incluso sensibles diferencias de precio. Los valores que el proveedor muestre en su relación con el cliente van a ser la clave de la fidelización.

La relación de la empresa con su cliente interno ha sufrido también una gran transformación en los últimos años. El compromiso o “engagement” es la clave de las relaciones estables y de la lealtad mutua, fundamento del éxito sostenible.

Tanto en el ámbito interno como en el externo son los valores lo que permite la diferenciación y genera el compromiso.

Las personas y las organizaciones que trabajan con un código de valores tienen una consideración en su entorno muy superior, además de pautas de actuación y decisión claras y coherentes. Quien emplea con rigor este modelo decide rápido y decide bien.

Los valores condicionan también el clima social, mejorando las relaciones entre personas y en consecuencia la realización en el trabajo, la motivación y la autoestima.

Para fidelizar al cliente no basta con ofrecerle un producto o servicio adecuado. Ahora es también necesario establecer un vínculo emocional intenso, que se fundamenta en los valores. De esta forma la empresa y sus recursos humanos pueden convertirse en memorables y admirables.

Objetivo

- Mostrar los valores que tienen una mayor trascendencia en el ámbito de la empresa.
- Facilitar el autodiagnóstico de los participantes en cada uno de esos valores.
- Reflexionar sobre la necesidad o conveniencia de consolidar los valores.
- Detectar líneas de perfeccionamiento.
- Crear un Plan de Mejora Personal, que podría ser el referente para toda la organización.

Programa

1. Valores y empresa: la gestión por valores.
2. La obtención del compromiso a través de los principios éticos.
3. Superación del instinto.

4. Pasión.
5. Perseverancia.
6. Humildad.
7. Compromiso.
8. Respeto.
9. Superación de la adversidad.
10. Estética.
11. Concentración.
12. Visualización del resultado.
13. Libertad.
14. Asunción del riesgo.
15. Optimismo.
16. Plan de Personal de consolidación de los valores.

Metodología

Práctica, basada en casos reales, facilitando el debate y la reflexión grupal.

Cada valor será introducido de manera conceptual, se mostrará su aplicación en el ámbito de la empresa y se propondrán pautas para su desarrollo.

El método de trabajo está siempre enfocado a la obtención de conclusiones operativas individuales.

Además de las sesiones grupales, cada participante tendrá una sesión individual, de una hora de duración, en la que se reforzarán las conclusiones obtenidas en la dinámica grupal y podrá realizar su propio plan de desarrollo de los valores.

Ponentes

Javier García

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad del País Vasco. Profesor de la Universidad del País Vasco, Universidad de Mondragón, Universidad de Salamanca, Universidad San Pablo CEU, Coventry University y Hertforshire University. Colaborador de Cámara de Álava, Cámara de Bilbao, Cámara de Burgos, Cámara de Gipuzkoa, Cámara de Zaragoza, SEA, ESIC, Club de Marketing de Navarra, Club de Marketing de La Rioja, ICEX, SPRI, Asturex, Tecnalia, Bilbao Ekintza, Parque Tecnológico de Álava, Parque tecnológico de Zamudio. Ha trabajado para más de cien empresas. Es director de HPA Marketing & Innovation. Desarrolla en la actualidad proyectos de Marketing e Innovación en empresas e instituciones. Es coach y formador “in company” contribuyendo al crecimiento de empresas y equipos profesionales. Autor del libro “El Marketing Personal”, ediciones Díaz de Santos (Madrid).

Otros datos relevantes

Precio

360 euros

(Se retendrá el 100% del curso una vez que se haya confirmado).

FUNDAE

Las inscripciones podrán bonificarse parcialmente en las cuotas de la Seguridad Social a través de la encomienda de gestión a Cámara de Gipuzkoa.

Información

Amaia Etxeberria - 943 000293

formacion@camaragipuzkoa.com