



Ficha descriptiva del programa

The logo for ECONNECTA, featuring a stylized orange and yellow "E" inside a circle to the left of the word "CONNECTA" in a bold, black, sans-serif font.

# ECONNECTA



**SOLUCIÓN FORMATIVA  
PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA  
DE LOS CLIENTES**

El conocimiento técnico es vital, pero el trato humano es inolvidable.

## INTRODUCCIÓN

**CONECTA** es un programa de sensibilización y formación que hace hincapié en aspectos de suma importancia en la experiencia de los clientes/as, como pueden ser la **relación organización-cliente** y la **comunicación** en general.

En este programa se pone el foco en identificar aquellas partes de la experiencia que funcionan y aquellas que no, con herramientas como el Mapa de Empatía o el Journey Map, que nos ayudan a identificar y consolidar los momentos WoW, y a trabajar acciones para mejorar los momentos PAIN. Como hilo conductor del programa, se trabajará con el modelo DISC “Estilos relacionales y comunicativos”, a través del cual las personas participantes con responsabilidad directa o indirecta en la atención a los clientes podrán identificar su nivel de influencia dentro del proceso de la experiencia de las personas usuarias.

## OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- ★ Sensibilizar a las personas trabajadoras sobre la importancia de la atención a los clientes, como generadoras de una imagen memorable del servicio.
- ★ Reconocer las motivaciones, necesidades y derechos de los clientes y clientas, a través del desarrollo de herramientas como el Mapa de la Empatía y el Journey Map, lo que permitirá que las personas trabajadoras con contacto directo o indirecto con clientes/as identifiquen los momentos WoW y PAIN, en los que pueden influir desde su área de actuación.
- ★ Permitir a las personas participantes, a través del desarrollo del modelo DISC y de un test virtual autodiagnóstico, conocer su propio perfil relacional y de comunicación, de tal manera que puedan adaptarse a los diferentes tipos de situaciones y estilos de clientes/as.
- ★ Aprender pautas de comunicación y el desarrollo de habilidades de autocontrol emocional que permitan gestionar tanto situaciones habituales como complejas en la relación con los clientes.
- ★ Específicamente, si la formación va dirigida a perfiles mánager, profundizar en las 6 cualidades de un buen liderazgo orientado a la atención efectiva de clientes/as.

## CONTENIDOS

- ★ La organización, los clientes y la calidad del servicio.
- ★ Diferencia entre “atención al cliente” y “experiencia del cliente”.
- ★ Descubriendo mi estilo de comunicación a través de los perfiles relacionales (metodología DISC).
- ★ Mapa de la empatía: entendiendo las motivaciones, necesidades y derechos de las personas usuarias.
- ★ Journey Map: identificación de los momentos clave (WoW y PAIN) en el trato con el cliente/a.
- ★ Pautas de comportamiento y argumentario básico para resolver situaciones habituales en el contacto con los clientes.
- ★ Autocontrol emocional para la gestión de situaciones complejas
- ★ [SOLO PARA MANDOS] Las 6 cualidades de un buen liderazgo orientado a la atención efectiva de clientes/as.

## FASES DEL PROGRAMA

Se proponen las siguientes fases para la adaptación y desarrollo del programa:



Adaptar contenidos, estrategias y situaciones según necesidades particulares.



Sensibilizar, motivar, convocar al programa y hacer seguimiento.



Desarrollar los módulos formativos según el perfil de asistentes: transversal o mandos.



Enviar 8 vídeos con situaciones animadas para afianzar buenas prácticas.

**1**
**Comunicación**

Se desarrollará con el objetivo de promocionar el programa, sensibilizar sobre la importancia de ofrecer una atención de calidad a los usuarios/as y captar la atención de las personas participantes. Se propone el diseño y producción de los siguientes recursos:

## Vídeo promocional

Pieza audiovisual de producción a medida, que presentará brevemente a los personajes (ilustraciones personalizadas) encargados de exponer las principales preocupaciones y creencias relacionadas con la atención al cliente, y en la que se explica la estructura del programa formativo y se invita a participar en el mismo.



El objetivo principal de este vídeo es que las personas participantes se vean reflejadas e identificadas en distintas situaciones (previamente consensuadas con el cliente/a), de tal manera que capten su atención y den importancia al programa formativo.

## Comunicaciones específicas

En consonancia con el hilo conductor definido para todo el programa, se propone la creación de un plan de mensajes específicos, gráficamente enriquecidos y adaptados a cada perfil, orientados a la:

- Promoción del programa (adjuntando el vídeo).
- Convocatoria a la formación.
- Dinamización de actividades, como la asistencia a los *webinars*, participación en encuentros digitales, etc.
- Campaña de buenas prácticas.



## 2 Formación

Se utilizará una metodología de impartición basada en el *learning by doing*: juegos, dinámicas y teatralizaciones, Visual Thinking..., para ampliar la percepción del contexto y perspectivas, identificar las situaciones a resolver, empatizar con los clientes, y construir de forma creativa una aproximación al tema.

El programa se compone de **3 módulos** con una duración de **15 horas** para los **perfiles transversales**, y de **4 módulos** y **20 horas** para los **perfiles mandos** (responsables de equipo). Se combinan talleres presenciales y actividades virtuales asíncronas a través de un campus virtual de formación que puede ser del cliente/a o bien proporcionado por ONPLUS.

### Módulo 1

#### MI PARTICIPACIÓN EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

(5 horas)

1. Taller presencial 1 (4 h)
2. Píldora formativa en campus virtual (1 h): [Mejorando nuestra comunicación a través de los estilos relacionales \(autodiagnóstico\)](#)

### Módulo 2

#### EMPATIZAR CON LOS CLIENTES

(5 horas)

1. Taller presencial 2 (4 h)
2. Práctica virtual colaborativa (1 h): Mapa de la empatía

### Módulo 3

#### GESTIONAR MIS EMOCIONES

(5 horas)

1. Taller presencial 3 (4 h)
2. Práctica virtual colaborativa (1 h): Journey Map

### Módulo 4 (solo mandos)

#### LIDERANDO CON EL EJEMPLO

(5 horas)

1. Taller presencial 4 (4 h)
2. Práctica virtual colaborativa (1 h): Metaplan, funciones del mando

**Formación perfiles transversales: 15 h**

**Formación perfiles mandos: 20 h**



### 3 Campaña de BPs

Después de la fase formativa, y con el objetivo de reforzar aprendizajes y ayudar en la curva de transferencia, se propone el lanzamiento semanal de una campaña para trasladar buenas prácticas de actuación, relacionadas con los contenidos del programa y situaciones comunes en el contexto particular del cliente/a.

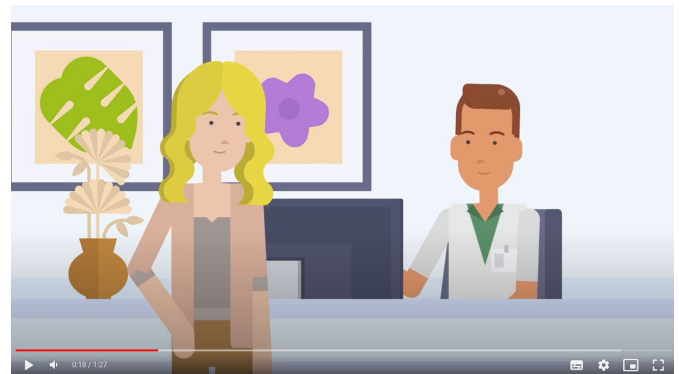
Específicamente, se propone la producción de 8 vídeos animados cortos con personajes ilustrados que muestran distintas situaciones, comunes o complejas, que se les pueden presentar a las personas trabajadoras de la organización, en la relación con los clientes.

Las situaciones serán definidas conjuntamente con el cliente/a, y el equipo de ONPLUS guionizará y producirá cada una de las piezas y de los comunicados de la campaña, que estarán estructurados de la siguiente forma:

- Título de la campaña.
- Contenido del comunicado.
- Enlace al vídeo de buenas prácticas, relacionadas con las situaciones que se presentan.
- Acceso URL a un foro de debate en el campus virtual, para que las personas participantes puedan comentar los aprendizajes e interactuar entre ellas.



Ejemplos ilustrativos



Esta campaña se puede enviar vía correo electrónico, o a través de cualquier otro medio utilizado en la organización.



**Consúltanos para  
más detalles.**

Barcelona

93 272 20 88

Madrid

91 442 03 73

[hola@onplusformacion.com](mailto:hola@onplusformacion.com)

[www.onplusformacion.com](http://www.onplusformacion.com)

