

Jornada Profesional

Jueves, 10 de mayo de 2018, 9:00 am

Motivación y compromiso del personal, fundamental para el éxito en los Servicios TIC

"En un entorno tecnológico tan rápidamente cambiante, tan competitivo y tan exigente, donde el cliente es el rey, no es posible lograr la plena colaboración y proactividad requeridas para lograr el éxito, sin una adecuada motivación y compromiso del personal. Tenemos que alinear los recursos clave, que son los RRHH, y los Servicios TIC, para alcanzar la "Experiencia del Cliente" deseada y lograr así acelerar el crecimiento de nuestra Organización y del sector. Retos como la plena satisfacción de nuestros clientes, la mejora de nuestra eficiencia, la mayor aportación de valor, el marketing de los servicios, los servicios en la "Nube", son factores clave para el éxito de nuestras organizaciones. Pero todo puede ser un esfuerzo inútil sin una adecuada motivación y compromiso-"engagement" del personal. Innovation, Cloud Computing, Big Data, Virtualization, Mobility, Sustainability, Flexibility, Agility, Remote product Monitoring, IoT, VR, AR, Deep learning, Machine Learning, Business Intelligence and Analytics. Sin duda nuevas tecnologías, metodologías y Visión que nos permitirán seguir ofreciendo nuevos y mejores servicios a nuestros Clientes, que aporten más valor a sus negocios; pero siempre considerando como clave del éxito a nuestros RRHH. Este seguirá siendo nuestro más importante RETO. "

Nos gustaría poder contar con tu presencia y con la de aquellas personas que tengan la responsabilidad sobre los datos en tu empresa.

Escuela de Organización Industrial (EOI)

Avda. Gregorio del Amo 6, 28040 Madrid



SPONSORS



Agenda

- **9:00 hrs. Inscripción y registro.**
- **9:45 hrs. Bienvenida y presentación de la Jornada Profesional.**

D. Adolfo Cazorla, Director de la EOI.

D. Senén Pájaro Novoa, Presidente de AFSM, Asociación de Directores de Servicio.

- **9:10 hrs. Motivación y liderazgo para conseguir tus metas**

Dña. Paz Gómez Ferrer. CEO de www.aprendeviendocoaching.com
Psicóloga, coach y emprendedora.

La motivación es clave para las personas, es el motor que nos impulsa a la acción y que nos ayuda a tomar decisiones. Generalmente estamos acostumbrados a actuar desde el qué tengo que hacer y cómo lo voy a hacer, pero lo realmente importante es saber para qué lo quiero hacer, qué motivación hay detrás y si está alineado en mi propósito y objetivos. Conocernos a nosotros mismos, nuestras pasiones, habilidades y metas es fundamental para trazar un plan de acción efectivo. La conferencia tiene como objetivo conocer las formas de aumentar la autoconfianza y seguridad a pesar de los momentos de crisis y VUCA que estemos atravesando.

- *¿Qué es la motivación? ¿Cómo funciona?*
- *¿Cómo es mi motivación? Conocernos emocionalmente.*
- *¿Cómo puedo desarrollar mi motivación? Herramientas para crear una automotivación eficaz*
- *De la teoría a la práctica: Desarrollo de plan de acción personal: cómo convertir mi meta en objetivos y objetivos en realidades para alcanzar el éxito personal y profesional*

- **11:30 hrs. Coffe break.**

SPONSORS

• **12:00 hrs. Ponencias.**

Millenials: Marca Personal, Innovación, Tecnología, Desarrollo, Colaboración y Flexibilidad”

Dña. Lourdes Lázaro Arnal. Directora de RRHH en Avansis.

- *Prioridad de los Millenials: Calidad de Vida,*
- *Motivarlos implica: Afrontar nuevos retos, nuevas formas de acceder al trabajo, facilitarles marcar su huella en la Organización.*

El call center como centro clave para el logro del “customer experience”

D. Senén Pájaro Novoa. Presidente de AFSM, Asociación de Directores de Servicio.

- *¿Qué es el “Customer Experience”? ¿Por qué es de enorme importancia?*
- *El papel clave de las Personas del Call Center.*
- *Sus actitudes y aptitudes. Su compromiso y motivación.*
- *Mecanismos de medida de la calidad de atención.*
- *Procesos de Mejora*
- *El NPS: Net Promoter Score*

• **14:15 hrs. Clausura del acto.**

D. Senén Pájaro Novoa, Presidente de AFSM, Asociación de Directores de Servicio.

• **14:30 hrs. Coctail / Comida**

SPONSORS

Las plazas son limitadas, rogamos **CONFIRMAR** su asistencia a este evento a la mayor brevedad posible, por mail: senen.pajaro@gmail.com o en informacion@afsmi.es , o por teléfono: **639 31 80 01**.

INVITA A LAS PERSONAS QUE PUEDAN TENER INTERÉS EN PERTENECER A AFSM.

Datos de interés

La presentación se hará en español.

Coste de la jornada: asistencia gratuita para miembros de AFSM y EOI.

Lugar: EOI-Escuela de Organización Industrial (Avda. Gregorio del Amo, 6, 28040 Madrid)

SPONSORS



avansis

DELLEMC

elite
tecnologías convergentes
www.elitec.es



servicemax
From GE Digital