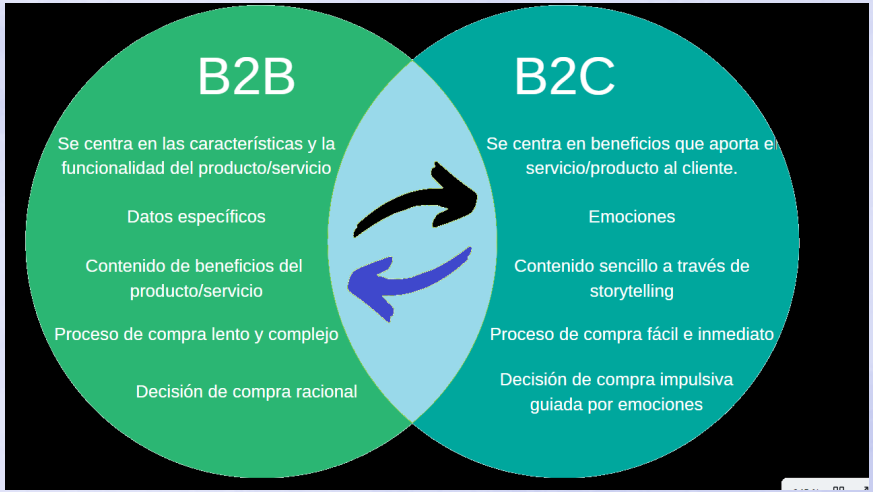
PROGRAMA I+B

(I)mpulso cliente interno
+ (B)eneficio cliente externo

bentas

inbiku

“La coordinación y sintonía interna de la organización impacta directamente en la experiencia de compra de nuestro cliente final, tanto en negocios B2B como B2C...”



bentas

inbiku

ALIANZAS QUE SUMAN EN LA ESPECIALIZACIÓN

El programa I+B ha sido diseñado en alianza innovadora desde el liderazgo en experiencia de cliente de Grupo Bentas y el expertise en gestión interna de organizaciones de Inbiku.

Ambas organizaciones son especialistas en sus ámbitos y garantizan al cliente que quienes participen del programa van ponerse en manos de profesionales con experiencia real en los campos de trabajo que se van a dar.

bentas

inbiku

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN ¿EN QUÉ VAMOS A INCIDIR?

01

SINTOMATOLOGÍA

Sintomatología de la Organización

02

PALANCAS QUE ACTIVA EL PROGRAMA

¿Qué palancas activa el programa I+B?

03

METODOLOGÍA

Metodología propuesta para el programa I + B

bentas

inbiku

SINTOMATOLOGÍA DE ORGANIZACIÓN

El **programa I+B** ha sido diseñado específicamente para atender a las necesidades de organizaciones que, aún teniendo un foco importante en el cliente final, han detectado ineficiencias internas o de proceso que pueden ser compatibles con algunos de los siguientes síntomas:

- *Dificultad para **toma de acuerdos** internos.*
- *Procesos internos lentos por **bloqueos**.*
- ***Pérdida de calidad** de producto o servicio por errores internos.*
- *Baja productividad.*
- ***Ineficiencias** entre departamentos, conflictos interdepartamentales repetitivos.*
- *Falta de hábito negociador.*
- ***Insatisfacción** de cliente interno.*
- *Ambiente "pesado" o sin motivación entre departamentos.*
- *Repetición de ineficiencias o conflictos entre departamentos que generan **desmotivación**.*
- ***Falta de agilidad** en respuestas al cliente.*

bentas

inbiku

PALANCAS QUE ACTIVA EL PROGRAMA I+B

IMPULSO

- ✓ Gestión del desacuerdo.
- ✓ **Negociación** interdepartamental.
- ✓ Cohesión entre departamentos.
- ✓ Satisfacción del **cliente interno** .
- ✓ La fiabilidad a través del **cumplimiento de compromisos.**
- ✓ Fortalecimiento de los procesos internos.
- ✓ **Mejora del producto** / servicio.
- ✓ Mejora de la experiencia de cliente interno y externo.
- ✓ **Alineación de los equipos** con la misión de la organización.
- ✓ Innovación.
- ✓ Desarrollo del orgullo de pertenencia.
- ✓ Reflexión interna sobre equilibrio entre aportación y peticiones al conjunto del proceso.
- ✓ **Aumentar impacto positivo** del día a día de las personas de la organización.

bentas

inbiku

BENEFICIOS ¿QUÉ SE LLEVA LA ORGANIZACIÓN?

- ✓ Consciencia y empatía entre departamentos en la coordinación del trabajo.
- ✓ Realineación de las personas con la misión de la organización.
- ✓ Visión unificada de prioridades.
- ✓ Contrato con compromisos y plazos a cumplir para mejorar las ineficiencias.
- ✓ Impacto en mejora de producto/servicio ofrecido a cliente final.
- ✓ Impacto en el cliente interno.
- ✓ Evaluación y seguimiento de compromisos adquiridos tras programa.

bentas

inbiku

METODOLOGÍA PROGRAMA I+B

SENSIBILIZACIÓN | FORMACIÓN | REFLEXIÓN | NEGOCIACIÓN | CONTRATOS | SEGUIMIENTO

1 Sensibilización

Sensibilización y apertura.

2 Formación

Formación y preparación para la negociación interna .

3 Reflexión

Proceso de reflexión departamental para emisión de solicitudes

4 Negociaciones

Jornada de negociaciones, acuerdos y compromisos entre departamentos

5 Emisión de contratos

Emisión de contratos de compromiso .

6 Seguimiento

Seguimiento y valoración final

bentas

inbiku

APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN

El programa I+B está concebido para que pueda apoyarse en programas y subvenciones que ayudan al impulso de las organizaciones como pueden ser Innobideak - Kudeabide y otras. Puedes consultarnos sin compromiso.

bentas

inbiku

Gracias!

Para consultas y modificaciones, persona de contacto:
Ana Blanco

C/ Huertas de la villa 9, Dpto. 3B
Bilbao 48007
Telf Móvil: 617495543
Email: ablanco@grupobentas.com
www.grupobentas.com

GRUPO BENTAS ESPECIALISTAS FORMADORES

PUEDES ENCONTRARNOS EN:

@grupobentas

Grupo Bentas

www.grupobentas.com

grupobentas@grupobentas.com

944 15 63 29

C/ Huertas de la Villa, 9
3º - Dpto.B 48007 Bilbao

DANOS TU PERMISO

Para enviarte los artículos que publica Grupo Bentas. Escríbenos a grupobentas@grupobentas.com

60´B

REC

https://grupobentas.com/60B/app60B.html

© Quedan rigurosamente prohibidas sin la autorización escrita de los titulares del "Copyright" bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático y a distribución de ejemplares de ella mediante alquiler o préstamo públicos.