

MindCompanySport

Método de Entrenamiento Deportivo para RRHH



Programa de Entrenamiento 2017

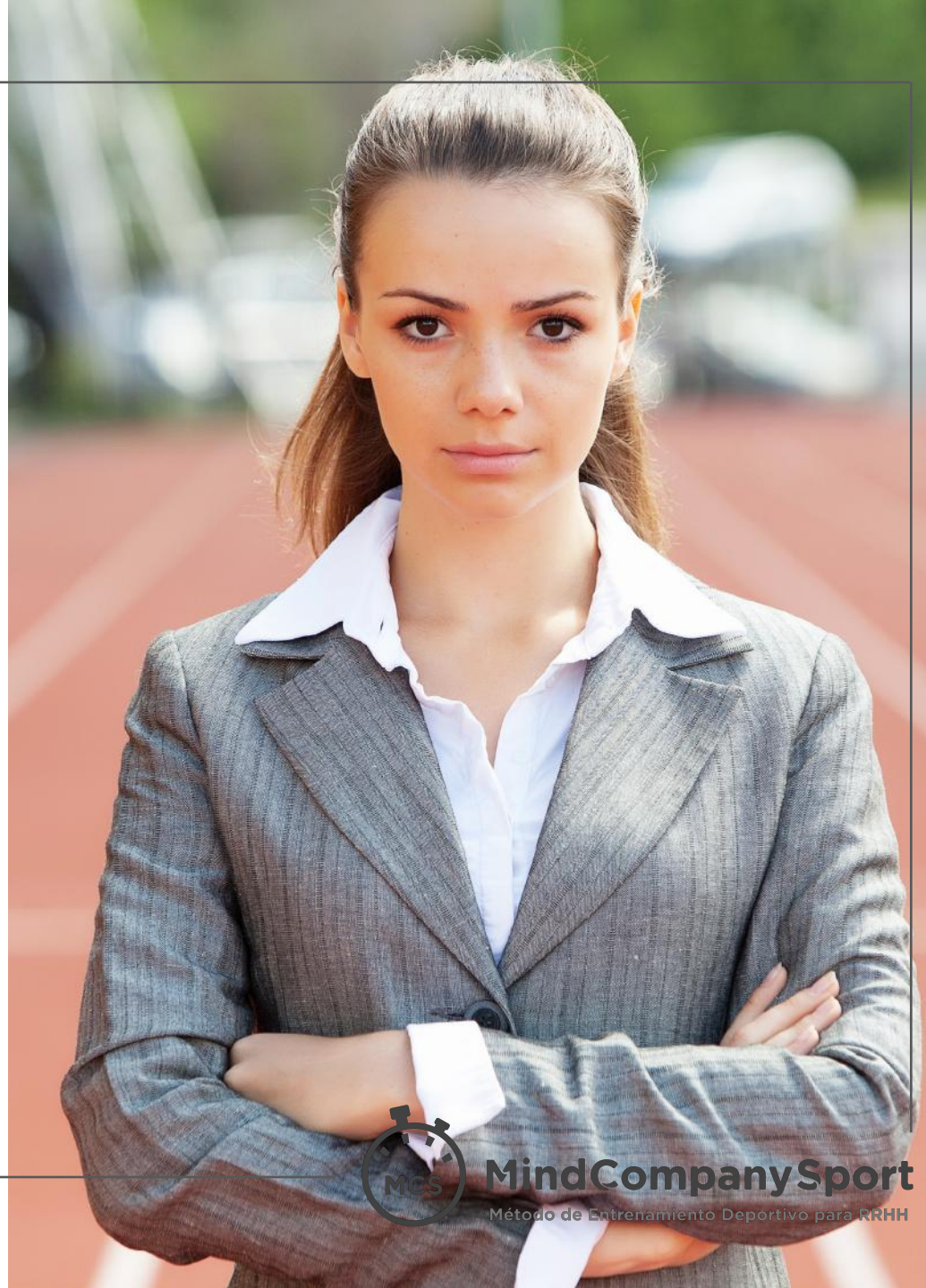
A/A: Elisa Pérez, Concejala de Deportes y Juventud de Málaga

Enero 2017

MindCompanySport

Somos un método

1. Transformamos las **competencias** empresariales en conductas deportivas medibles.
2. Las **entrenamos** bajo los principios del entrenamiento deportivo profesional.
3. Y finalmente, las **implantamos** en la empresa con resultados medibles.



Objetivo del entrenamiento

Conseguir resultados de alto rendimiento con el ciudadano.

Antecedentes

Las oficinas OMAC son claves para la relación del Ayuntamiento con la ciudad. Desvelan cómo actúa el ente público con sus ciudadanos: si son ágiles en las respuestas, si se sienten personalizados en la atención, si tienen respuestas rápidas a sus quejas o incidencias, si pueden consultar información de manera precisa...

Si fueran equipos deportivos profesionales, cada ciudadano sería una oportunidad de conseguir un buen resultado en una competición que se juega en cada jornada laboral. Si los componentes de esos equipos consiguieran automatizar las conductas que generan el mejor servicio posible al ciudadano, aumentarían aún más si cabe los resultados y la eficiencia en el servicio.

Conductas a entrenar

- Reacción ante el ciudadano.
- Comunicación efectiva.
- Personalización de la atención al ciudadano.

Lógica del entrenamiento

Si reaccionamos de manera eficaz previamente a la atención al ciudadano, es decir, en el momento de su llegada, tenemos el 50% ganado de una atención de éxito. El ciudadano sabrá que estamos ahí para atenderle. Si durante la interacción con él, además, mantenemos un contacto visual equilibrado y un lenguaje no verbal próximo, conseguiremos obtener toda la información necesaria para realizar, como última fase del proceso, una personalización óptima y adecuada a las necesidades de su visita.

Secuencia del programa de entrenamiento

Descripción general del plan de trabajo con las OMAC.

El plan de trabajo se dividirá en tres fases:

1. Evaluación (11 días / 22 horas).

Para cada OMAC se realizarán las siguientes acciones:

- Revisión de protocolo de atención al ciudadano.
- Análisis de los profesionales con mejor perfil.
- Definición de las conductas claves de atención al ciudadano.
- Definición de los indicadores, medibles y observables, en el puesto de trabajo.

2. Entrenamiento (11 sesiones / 44 horas).

Cada OMAC tendrá:

- Diseño específico del entrenamiento en base a resultados de la evaluación.
- Entrenamiento deportivo (Pádel o Baloncesto, por definir).
- El esfuerzo físico para la realización del entrenamiento es similar a un paseo.

3. Seguimiento (11 sesiones / 22 horas)

En cada OMAC habrá:

- Seguimiento personalizado para cada OMAC durante la jornada laboral.
- Entrenamiento en interacciones reales con ciudadanos de las conductas trabajadas.
- Desarrollo de un cuadro de mando para la realización de auditorías futuras.

Total días/horas	Objetivos principales
33/88	<ul style="list-style-type: none">• Definir protocolo de atención al ciudadano.• Entrenarlo en entorno deportivo y en entorno real.• Crear cuadro de mando para instaurar el hábito de trabajo.



Ejercicios del entrenamiento

Los ejercicios deportivos que permitirán generar impacto en el puesto de trabajo.

Ejercicio	Duración	Esfuerzo físico
1	45 min.	20%
<p>El equipo tendrá que estar atento a una tarea deportiva individualizada para cada uno y, al mismo tiempo, también a posibles apoyos, ordenados, al resto de compañeros que también están realizando sus tareas deportivas.</p>		
TRANSFERENCIA LABORAL		
<p>Genera el hábito de asumir con naturalidad las "interrupciones".</p>		
INDICADOR DE EMPRESA		
<ul style="list-style-type: none"> Saludo al entrar el ciudadano a la oficina Cruce de mirada rápido en cola. 		

Ejercicio	Duración	Esfuerzo físico
2	45 min.	20%
<p>El equipo realizará un ejercicio deportivo donde tendrán que mantener la mirada con el compañero (ciudadano) para conseguir el resultado objetivo. Si no lo mantienen perderán eficacia en la misma.</p>		
TRANSFERENCIA LABORAL		
<p>Genera el hábito de escucha activa en la interacción con el ciudadano.</p>		
INDICADOR DE EMPRESA		
<ul style="list-style-type: none"> Número de veces que mantiene la mirada cuando habla el ciudadano. 		

Ejercicio	Duración	Esfuerzo físico
3	45 min.	40%
<p>Ahora cada miembro del equipo pasará por el rol de entrenador, trabajando la conducta de preguntar para adaptar un ejercicio deportivo, lo máximo posible, al resto de compañeros y que éstos puedan desarrollarlo con la máxima comodidad.</p>		
TRANSFERENCIA LABORAL		
<p>Genera el hábito de preguntar y dar información precisa y personalizada.</p>		
INDICADOR DE EMPRESA		
<ul style="list-style-type: none"> Número de quejas por acciones mal gestionadas desde la oficina. 		

Duración Entrenamiento	03:30:00hs.
Esfuerzo Físico Medio	26%
Deporte	Pendiente





MindCompanySport

Método de Entrenamiento Deportivo para RRHH



Aprende cómo entrenar en tu organización con nuestras publicaciones



MEDAC



Universidad
Isabel I

Fórmate con nuestro Máster Universitario de Entrenamiento de RRHH a través del Deporte



Certifícate en nuestro método y crea una franquicia MindCompanySport

DOUBLE TREE HILTON RESERVA DEL HIGUERÓN, MÁLAGA
RETAMARES CLUB DE GOLF, MADRID