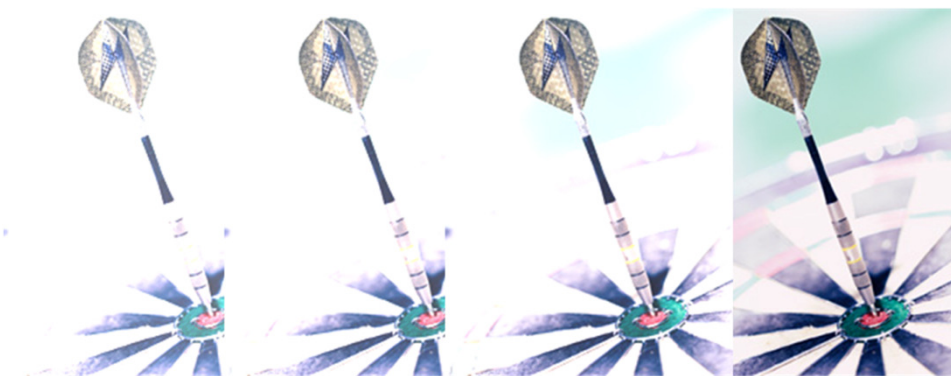


## PRESENTACIÓ DE SERVEIS



### INDICE

- |                                      |        |
|--------------------------------------|--------|
| 1. LA NOSTRA ORGANITZACIÓ            | Pàg. 2 |
| 2. ESQUEMA DE TREBALL                | Pàg. 3 |
| 3. ÀREES DE NEGOCI                   | Pàg. 4 |
| 4. PROGRAMES FORMATIUS DESENVOLUPATS | Pàg. 7 |
| 5. REFERÈNCIES DE CLIENTS            | Pàg. 9 |

**YAPA 2002 CONSULTING**

c/ Noguera Ribagorçana, 02, 3r 2ª, 08014 - Barcelona, 609-921-481

[yapaconsulting@yapaconsulting.com](mailto:yapaconsulting@yapaconsulting.com) - [www.yapaconsulting.com](http://www.yapaconsulting.com)

## 1. LA NOSTRA ORGANITZACIÓ



### LA NOSTRA MISSIÓ

*“Facilitar als nostres clients l’assoliment dels seus objectius mitjançant la millora de la qualitat de la seva gestió i el progrés del seu capital humà, amb el desenvolupament de les habilitats interpersonals, comercials i directives dels seus empleats.”*

### LA NOSTRA VISIÓ

“Afavorir que les persones siguin més efectives i productives, i alhora estiguin més motivades. Així les seves empreses seran més rendibles i sostenibles. Anem molt més allà de impartir formació o realitzar un projecte formatiu.”

### ELS NOSTRES VALORS

“Rigor, perseverança i passió.”

### PER QUÈ YAPA CONSULTING?

- Solucions específiques de consultoria i formació de RRHH personalitzades, immediates, efectives i senzilles.
- Consultors/formadors sèniors amb coneixements sobre els temes i/o mercats implicats, i experiència i know-how contrastats i acreditables.
- Involucració activa amb el client i els participants en els projectes, basant les relacions personals en la confiança i satisfacció mútues.



TREBALLAR AMB ALTA  
QUALITAT I AGREGAR UN  
VALOR TANGIBLE ALS NOSTRES  
CLIENTS (LA “YAPA”)



## 2. ESQUEMA DE TREBALL



Reunions amb el client per ajustar els objectius del projecte a les necessitats de la organització i dels implicats, tenint en compte els seus objectius, realitat, cultura i clima social.

Observació dels implicats per identificar les seves pràctiques i actituds actuals, i detectar les seves expectatives particulars.

Disseny intern de les intervencions o programes (materials i casos pràctics) encaminats a donar solucions adaptades a la realitat dels nostres clients.

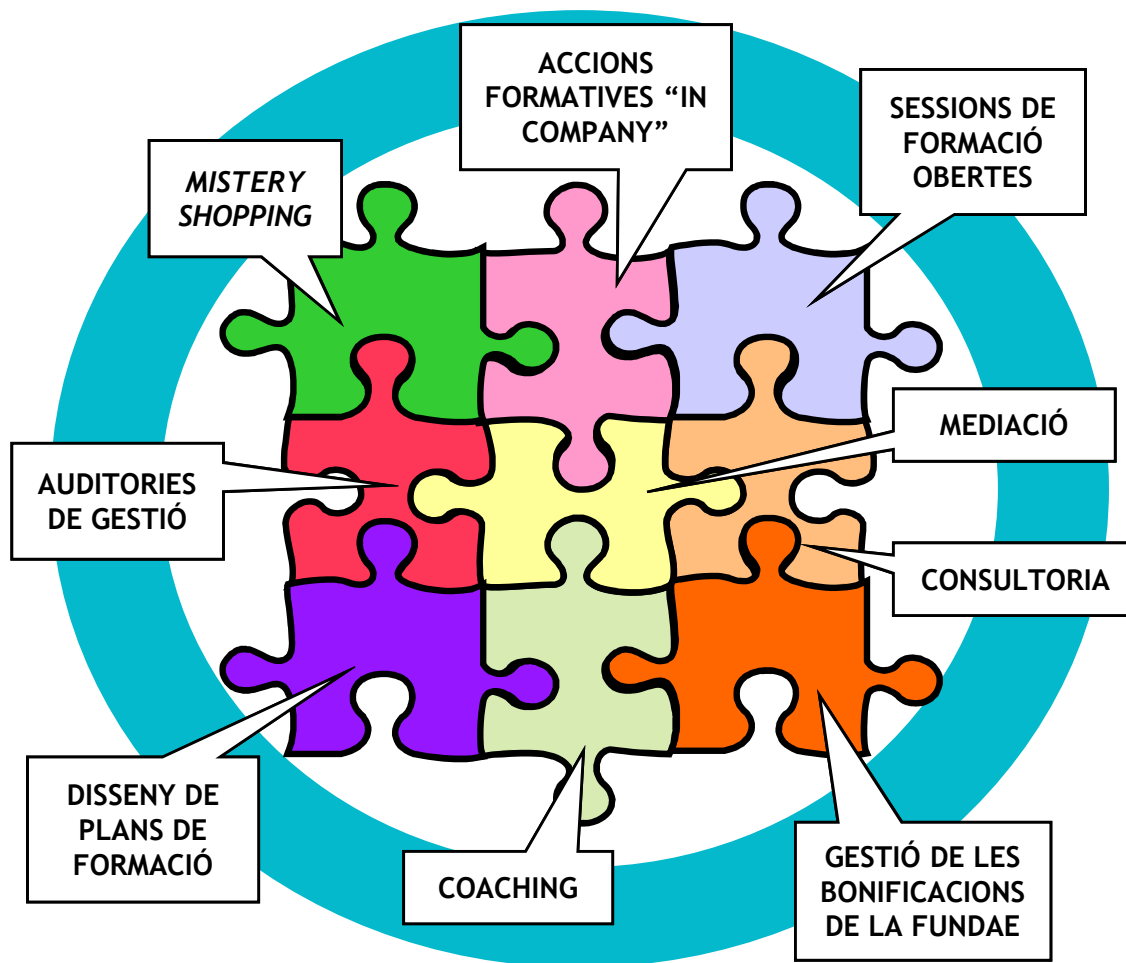


Accions de seguiment, reforç i avaluació del projecte realitzat, anàlisi conjunt de l'informe d'emergents i recomanacions pel client.

Desenvolupament de les accions utilitzant els medis idonis més avançats. Cada participant dissenya el seu propi Pla d'Acció Individual per a la posada en pràctica de les tècniques i conceptes treballats.

Aprovació pel client de les accions presentades per YAPA CONSULTING.

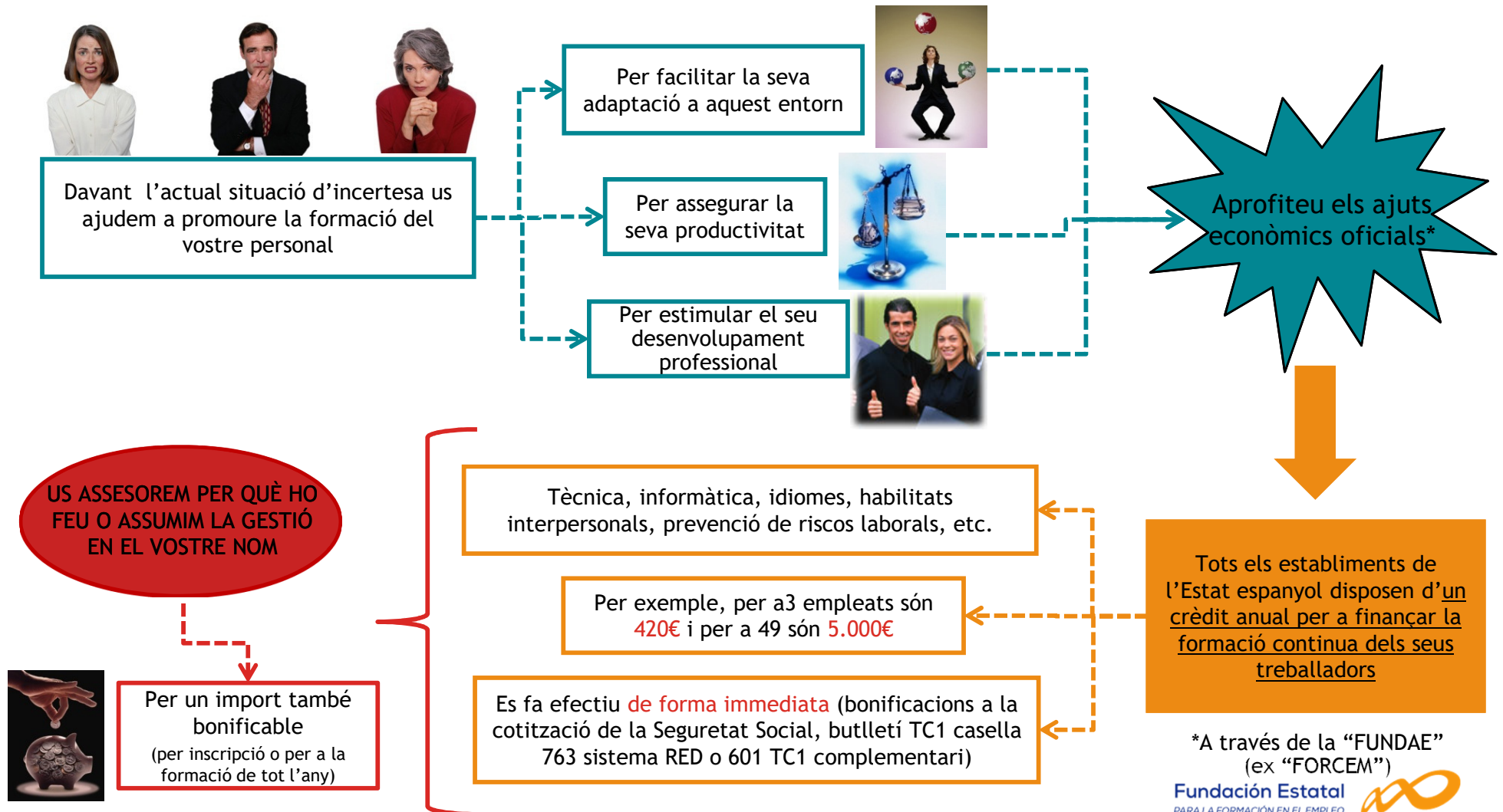
### 3. ÀREES DE NEGOCI I EXEMPLES D'OUTPUTS



- ✓ Disseny de protocols d'operativa comercial.
- ✓ Anàlisi de l'organització comercial.
- ✓ Auditories de la xarxa comercial.
- ✓ Plans de màrqueting i campanyes.
- ✓ Programes de fidelització i recuperació de baixes.
- ✓ Medició de la satisfacció de clients i client misteriós (*Mystery Shopping*).
- ✓ Elaboració d'arbres de preguntes per la detecció de necessitats, d'argumentaris de venda, de manuals per superar objeccions.
- ✓ Selecció de personal tradicional i per competències.
- ✓ Manuals de benvinguda i plans d'acolliment.
- ✓ Descripció, valoració i disseny de llocs de treball tradicional i per competències.
- ✓ Estudis de clima laboral.
- ✓ Models d'avaluació de l'acompliment i anàlisi del potencial.
- ✓ Avaluació de competències 360°.
- ✓ Diagnòstic de necessitats de formació, disseny de plans de formació i itineraris formatius.
- ✓ Definició de Missió, Visió i Valors organitzacionals.
- ✓ Intervencions d'acompanyament (*executive coaching*).
- ✓ Gestió de bonificacions de la FUNDAE ("Tripartita").

### 3.1. SERVEI DE GESTIÓ DE LES BONIFICACIONS DE LA FUNDAE

DAVANT LA CRISI... MANTENIR EL PERSONAL FORMAT I MOTIVAT



## 3.2. SERVEI DE CLIENT MISTERIÓS (MISTERY SHOPPING)

✓ Avui dia encara és més important assegurar la fidelització dels/as clients/as amb un personal de contacte molt professional, de manera que s'asseguri la satisfacció de les seves expectatives i també s'afavoreixi la rendibilitat del negoci, alhora que es preserva la qualitat i ètica en el servei.

✓ Per la nostra experiència des de l'any 2003 amb persones que d'alguna manera assessoren al públic, molt sovint s'ofereix de seguida al comprador/a una única alternativa després de només dues preguntes bàsiques. I el silenci habitualment produït en el moment del tancament, desaprofita possibles vendes creuades i suposa finalitzar el contacte amb una sensació negativa.



<p><b><u>OBJETIUS:</u></b></p>	<p><b><u>Obtenir una avaluació de la qualitat del servei o de l'aprofitament comercial que es realitza el personal d'atenció al client.</u></b>  Segurs que el marxandatge i imatge de l'organització seran els adequats, així com la presència, tracte i coneixements tècnics del seu equip, us proposem <b><u>analitzar les seves competències per satisfer les expectatives dels clients actuals.</u></b>  Per exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilitzen generalment preguntes obertes a l'inici de la conversa?</li> <li>- Argumenten amb freqüència les diferents alternatives, respectant la seva lliure elecció?</li> <li>- Plantegen moltes vegades un tancament de l'atenció proactiu i convincent?</li> </ul>	
<p><b><u>METODOLOGIA:</u></b></p>	<p>Un Equip d'avaluadors/as professionals contacten o visiten el departament corresponent i valoren aspectes relatius a l'orientació al client i la productivitat del personal d'atenció al client.</p>	
<p><b><u>CONDICIONS DE CONTRACTACIÓ:</u></b></p>	<p><b><u>SERVEI DE "CLIENT MISTERIÓS" BÀSIC</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecció d'estàndards predefinitos (50)</li> <li>2. Tres visites a l'establiment</li> <li>3. Informe d'avaluació</li> </ol>	<p><b><u>SERVEI DE "CLIENT MISTERIÓS" AMPLIAT</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assessorament per l'elaboració d'estàndards i producte/servei a avaluar</li> <li>2. Cinc visites a l'establiment</li> <li>3. Revisió conjunta de l'informe d'avaluació</li> </ol>



## 4. PROGRAMES FORMATIUS DESENVOLUPATS (1/2)

- ❑ Els índex temàtics es presenten amb cada projecte, ja que els nostres programes es fan a la mesura de les necessitats de cada client.
- ❑ Com a exemple, incloem algunes de les accions formatives -xerrades, tallers o seminaris- que s'han realitzat amb directius, comandaments intermedis, comercials, professionals, empleats o aturats. Per a un major detall, siplau consulteu el següent link: “Cursos en YAPA CONSULTING de Aprendemas” (<http://www.aprendemas.com/es/centros/yapa-consulting-a329/>).
- ❑ Les adaptem a sectors econòmics i tipus d'organització específics com oficines de farmàcia, agències de viatges, grans superfícies, organismes públics, etc.

- Vendes
- Negociació
- Planificació estratègica
- Merchandising i gestió de punts de venda
- Orientació al client
- Excel·lència en el servei telefònic/personal
- Fidelització de clients i contenció de baixes
- Gestió del canvi
- Gestió de conflictes
- Treball en equip
- Planificació i gestió del temps
- Resolució de problemes i pressa de decisions



- Lideratge
- Motivació
- Coaching
- Comunicació
- Presentacions orals efectives
- Intel·ligència emocional
- Formació de formadors
- Selecció per competències
- Gestió de RRHH
- Direcció de PIMES
- Suport a l'autocupació i l'emprenedoria
- Recerca de feina i superar entrevistes

## 4. PROGRAMES FORMATIUS DESENVOLUPATS - METODOLOGIA (2/2)

”NINGÚ NO CANVIA SI NO SENT LA NECESSITAT DE FER-HO“  
“FER ÉS LA MILLOR MANERA D’APRENDRE”

- ✓ Partint d’aquest dos principis, YAPA CONSULTING desenvolupa accions formatives PARTICIPATIVES i ADAPTADES a la realitat i les necessitats concretes de cada client.
- ✓ La nostra metodologia està orientada a anar “més enllà” de la mera aportació de coneixements teòrics i busca aconseguir els següents objectius, assolint així una millora real de l’acompliment dels participants :
  - Conscienciar-los de la necessitat de millorar
  - Implicar-los en el desenvolupament del seu propi aprenentatge
  - Comprometre’ls en la posada en pràctica dels continguts compartits
- ✓ Per això, en les nostres activitats fem servir les següents eines metodològiques:
  - Exercicis de auto avaluació que ajudin als participants a descobrir per sí mateixos les seves àrees a perfeccionar.
  - Treballs individuals que possibilitin incrementar la seva capacitat d’anàlisi i presa de decisions.
  - Treballs en grup que permetin intercanviar i contrastar diferents punts de vista
  - Filmació de situacions que reflecteixin la seva actuació quotidiana i permetin assajar els mètodes proposats.
  - Plans d’acció que facilitin la implementació d’allò que s’ha treballat.
- ✓ Segons la modalitat de *delivery* distingim :
  - **Actuacions In Company:** Adaptem els continguts de cada acció formativa a les característiques i necessitats particulars dels participants (grups de màxim 12 persones). D’aquesta forma s’accelera la transferència al seu dia a dia i l’impacte de la formació és més potent i immediat.
  - **Convocatòries obertes:** La nostra oferta respon a les necessitats més habituals que, a través de la nostra experiència, presenten els recursos humans de les empreses actuals. Consulti el nostre calendari d’accions formatives obertes genèriques.



## 5. REFERÈNCIES DE CLIENTS

### □ Les principals empreses i organismes que han confiat en nosaltres:

ADECCO TRAINING - ADEN BUSINESS SCHOOL (Ec-Cr-Gt-Hn-Ni-Sv) - AFFINITY PETCARE- AGBAR MANTENIMIENTO - AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM - AGÈNCIA DE L'HABITATGE DE CATALUNYA - AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - AJUNTAMENT DE CERDANYOLA DEL VALLÈS - AJUNTAMENT DE EL PRAT DE LLOBREGAT - AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT - AJUNTAMENT DE PARETS DEL VALLÈS - AJUNTAMENT DE PREMIÀ DE DALT - AJUNTAMENT DE RUBÍ - AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT - AJUNTAMENT DE SABADELL - AJUNTAMENT DE SANT CUGAT DEL VALLES - AJUNTAMENT DE SANT PERE DE RIBES - AJUNTAMENT DE SITGES - AJUNTAMENT DE VILA-SECA/SOCE - [ANDOCA \(Sevilla\)](#) - ARAVINC MISSATGERS - ASSOCIACIÓ CATALANA DE MUNICIPI - ASSOCIACIÓ LES CORTS PER LA INSERCIÓ LABORAL - ASSOCIACIÓ SALUT MENTAL HORTA GUINARDO - ASSOCIACIÓ INDEPENDENT DE JOVES EMPRESARIS DE CATALUNYA-AIJE - [ASSOCIACIÓ LES CORTS PER LA INSERCIÓ LABORAL](#) - [ASSOCIACIÓ SOLIDANÇA](#) - [BALANCE SALUD \(Bizkaia\)](#) - BANCO HSBC (Ar) - BANCO BANEX-HSBC (Cr) - BARCELONAACTIVA - BARCELONA SALUT MENTAL - BARCELONA PROPERTIES & REAL ESTATE SERVICES - BASSOL OPTICS - BIBLIOTEQUES DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA - BÍSCA - BLUESPACE - BOBINADOS CASTEL - [BARCELONA PROPERTIES & REAL ESTATE SERVICES](#) - [BRS RELOCATION SERVICES](#) - CADENA LLUMS - CARBUROS METÁLICOS - CELLNEX TELECOM GRUPO - [CENTRAL COACH](#) - CENTRE CÍVIC RIERA BLANCA - CENTRE CÍVIC JOAN OLIVER - CENTRE DE HIGIENE MENTAL LES CORTS - CENTRE DE PSICOTERÀPIA BARCELONA - CLINICA DENTAL MIRAVE - CLUB LLEURESPORT DE BARCELONA - COL·LEGI OFICIAL DE FARMACÈUTICS DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA - COL·LEGI OFICIAL D'INFERMERIA DE BARCELONA - COMLOT-ESCUELA DE CREATIVOS - COMPO AGRICULTURA - CONSORCI DE BIBLIOTEQUES DE BARCELONA - CRUÏLLA INFORMÀTICA - DEOR CONSULTORES - DERYPOL - D i G ADVOCATS - [DESARROLLO PERSONAL LOGISTICO ETT](#) - DINNCO SOLUTIONS - DIPUTACIÓ DE BARCELONA - [DISSENY TEA 3](#) - [EDAR ASSESSORS](#) - ECOCEUTICS - EPISE (Ar-Es) - ESTAY GRUPO CONSULTOR - EUROMADI - [FARMACIA ALESTE \(Sevilla\)](#) - FARMÀCIA AURÈLIA GARCIA - FARMÀCIA CAN BOADA - FARMÀCIA L'AVINGUDA - FARMÀCIA LA ROMÀNICA - FARMÀCIA LESSEPS - FARMÀCIA MARTA GENTO - FARMÀCIA MONTSE CASTELLANA - FARMÀCIA PARC CENTRAL (Cunit) - FARMÀCIA PERMANYER GARCIA - FARMÀCIA ROSER BERTRAN - FARMÀCIA SUSANNA DALMAU - FARMÀCIA VIÑAMATA - [FLICK HOCKEY](#) - FORMACIÓN Y SERVICIOS BARCELONA - FORTUNA MEDIA - FOSS IBERIA - FRIGO - FRÁVEGA (Ar) - FRUTAS GUZMAN - FUNDACIÓ CARDENAL VIDAL I BARRAQUER - FUNDACIÓ CPB - FUNDACIÓ HOSPITAL SANT PERE CLAVER - FUNDACIÓ PRIVADA ELS TRES TURONS - GARBARINO (Ar) - [FUNDACIÓ VOL](#) - [GESTART ASSESSORS](#) - GESTIÓ DE PROGRAMAS FORMATIVOS - GLOBALITZACIÓ DE SERVEIS TÈCNICS - [GOYTE SERVICES \(Bizkaia\)](#) - GRUPO LAUSON/NOVALAUSON - GRUPO NACION (Cr) - GRUP TÀDEL - GRUPO TAINCO - HITECSA - [HIRUKA KOPERATIBA ELKARTEA \(Bizkaia\)](#) - HSBC GROUP (Ar) - INNOVACION Y DESARROLLO APLICADO - INTERMAS NETS - [INSTITUT ANNA FLORES](#) - INSTITUT CATALÀ DE LES INDUSTRIES CULTURALS - INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO - ITNET CONSULTING BUSINESS - KELLOG'S (Ar) - KIMBERLY-CLARK (Ar) - LA BUENOS AIRES SEGUROS (Ar) - LA PLATA CEREAL (Ar) - LABORATORIOS ESTEVE - LABORATORIOS GEBRO PHARMA - LABORATORIOS OTC IBÉRICA - LEMON SALES BUSINESS - LEVI STRAUSS DE ESPAÑA - LLEURESPORT (Es) - LOMA NEGRA (Ar) - LOGISTICA Y TRANSPORTE-LOTRANS - LYRECO (OFFISERVICE) - MAIL BOXES ETC (El Prat de Llobregat) - MANGO - MARIN3 - MEDIA MARKET-Sant Cugat - [MEZAN ASOCIADOS \(Madrid\)](#) - MINISTERIO DE HACIENDA - MONVITAL - MOVICOM-BELLSOUTH (Ar) - MRW/DOCE Y TREINTA Y SIETE - MYRURGIA - MULTICANAL (Ar) - NABISCO-TERRABUSI (Ar) - NAZTILIA - [NEVENTUM](#) - NISSAN MOTOR IBÉRICA - OPENWIRED - OXIRIS CHEMICALS - [OSKAR SCHUNCK ESPAÑA \(Castelldefels\)](#) - [PARAFARMACIA GLOBAL \(Sevilla\)](#) - [PARASITEC \(Bizkaia\)](#) - "PASSEM-HO BÉ"/FACEBOOK - PETROBRAS (Ec) - PIONEER (Es) - PROSEGUR (Ar) - REAL AUTOMÒVIL CLUB DE CATALUNYA - REMA TIP TOP IBÉRICA - REPSOL-YPF (Ar) - [RESIDENCIA ZUETXE-BAKIO \(Bizkaia\)](#) - RICHARD ELLIS - [ROUSAUD COSTAS DURAN](#) - [ROUSAUD COSTAS DURAN ABOGADOS \(Madrid\)](#) - [ROUSAUD COSTAS DURAN CONCURSAL](#) - [SAMA LOGÍSTICA APLICADA](#) - SAN ROMAN CONSULTORES - [SEPTIMÀNIA](#) - SERVEIS FUNERARIS DE BARCELONA - [SERVIMAT GOURME](#) - [SOLIDANÇA TREBALL EI](#) - [SUPERTAD EUROPE](#) - SURT (ONG) - TECHNIP IBERICA - TELEFÓNICA (Es-Gt-Ni-Sv) - TRADE MARKETING TECHNOLOGIES (Ar) - TRAINING LOW COST - TRANSGLORY - UNION FENOSA (Gt) - UNIÓ GREMIAL - UNIPRESALUD - [VENTILACIÓN INDUSTRIAL IND/CASAS](#) - VIBEIMPRESSIÓ

¡¡¡Moltes gràcies i fins aviat, esperem la vostra consulta!!!  
beatrizortigosa@yapaconsulting.com · 609-921-481  
(Afavorim conciliar: Atenció 09:30-15h/offline · 09:30-17h/online)



Més informació a [www.yapaconsulting.com](http://www.yapaconsulting.com) i  
recomanacions de clients i participants a  
<https://www.linkedin.com/in/beatriz-ortigosa-vallejo-37520413>