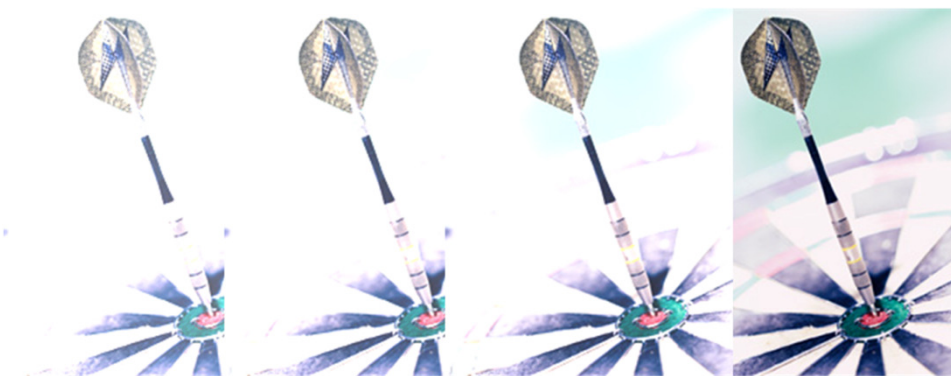


## PRESENTACIÓN DE SERVICIOS



### INDICE

- |                                       |        |
|---------------------------------------|--------|
| 1. NUESTRA ORGANIZACIÓN               | Pág. 2 |
| 2. ESQUEMA DE TRABAJO                 | Pág. 3 |
| 3. ÁREAS DE NEGOCIO                   | Pág. 4 |
| 4. PROGRAMAS FORMATIVOS DESARROLLADOS | Pág. 7 |
| 5. REFERENCIAS DE CLIENTES            | Pág. 9 |

**YAPA 2002 CONSULTING**

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

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

# 1. NUESTRA ORGANIZACIÓN



## NUESTRA MISIÓN

*“Facilitar a nuestros clientes la consecución de sus objetivos mediante la mejora de la calidad de su gestión y el progreso de su capital humano, con el desarrollo de las habilidades interpersonales, comerciales y directivas de sus empleados.”*

## NUESTRA VISIÓN

“Favorecer que las personas sean más efectivas y productivas, y a la vez estén más motivadas. Así sus empresas serán más rentables y sostenibles. Vamos mucho más allá de impartir formación o realizar un proyecto formativo.”

## NUESTROS VALORES

“Rigor, perseverancia y pasión.”

## ¿POR QUÉ YAPA CONSULTING?

- Soluciones específicas de consultoría y formación de RRHH personalizadas, inmediatas, efectivas y sencillas.
- Consultores/formadores seniors con conocimientos sobre los temas y/o mercados implicados, y experiencia y know-how contrastados y acreditables.
- Involucración activa con el cliente y los participantes en los proyectos, basando las relaciones personales en la confianza y satisfacción mutuas.



TRABAJAR CON ALTA CALIDAD  
Y AGREGAR UN VALOR  
TANGIBLE A NUESTROS  
CLIENTES (LA “YAPA”)



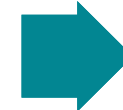
## 2. ESQUEMA DE TRABAJO



Reuniones con el cliente para ajustar los objetivos del proyecto a las necesidades de la organización y los implicados, teniendo en cuenta sus objetivos, realidad cultura y clima social.



Observación de los implicados para identificar sus prácticas y actitudes actuales, y detectar sus expectativas particulares.



Diseño interno de las intervenciones o programas (material y casos prácticos, etc.) encaminados a dar soluciones adaptadas a la realidad de nuestros clientes.



Aprobación por el cliente de las acciones presentadas por YAPA CONSULTING.



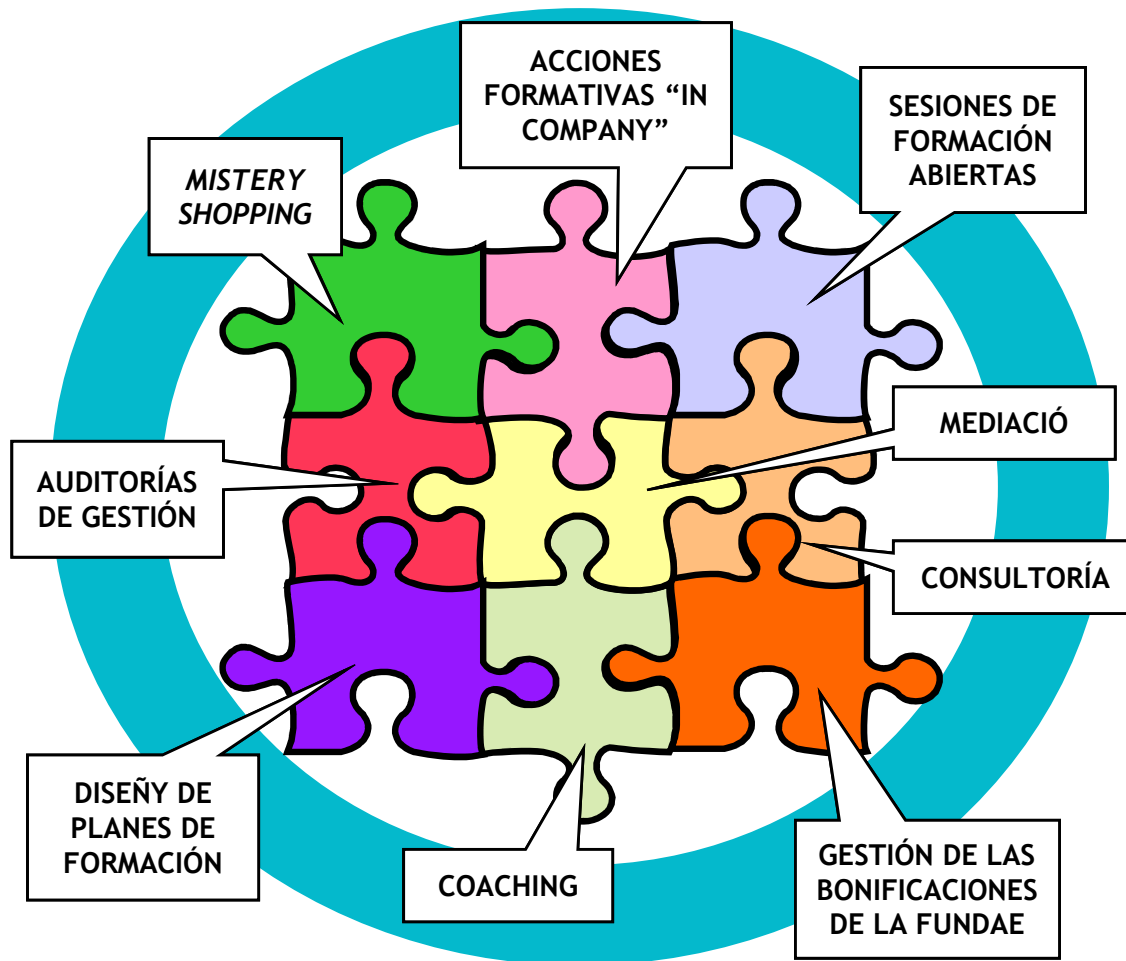
Desarrollo de las acciones utilizando los medios idóneos más avanzados. Cada participante diseña su propio Plan de Acción individual para la puesta en práctica de las técnicas y conceptos trabajados.



Acciones de seguimiento, refuerzo y evaluación del proyecto realizado, análisis del informe y las recomendaciones con los responsables del cliente.



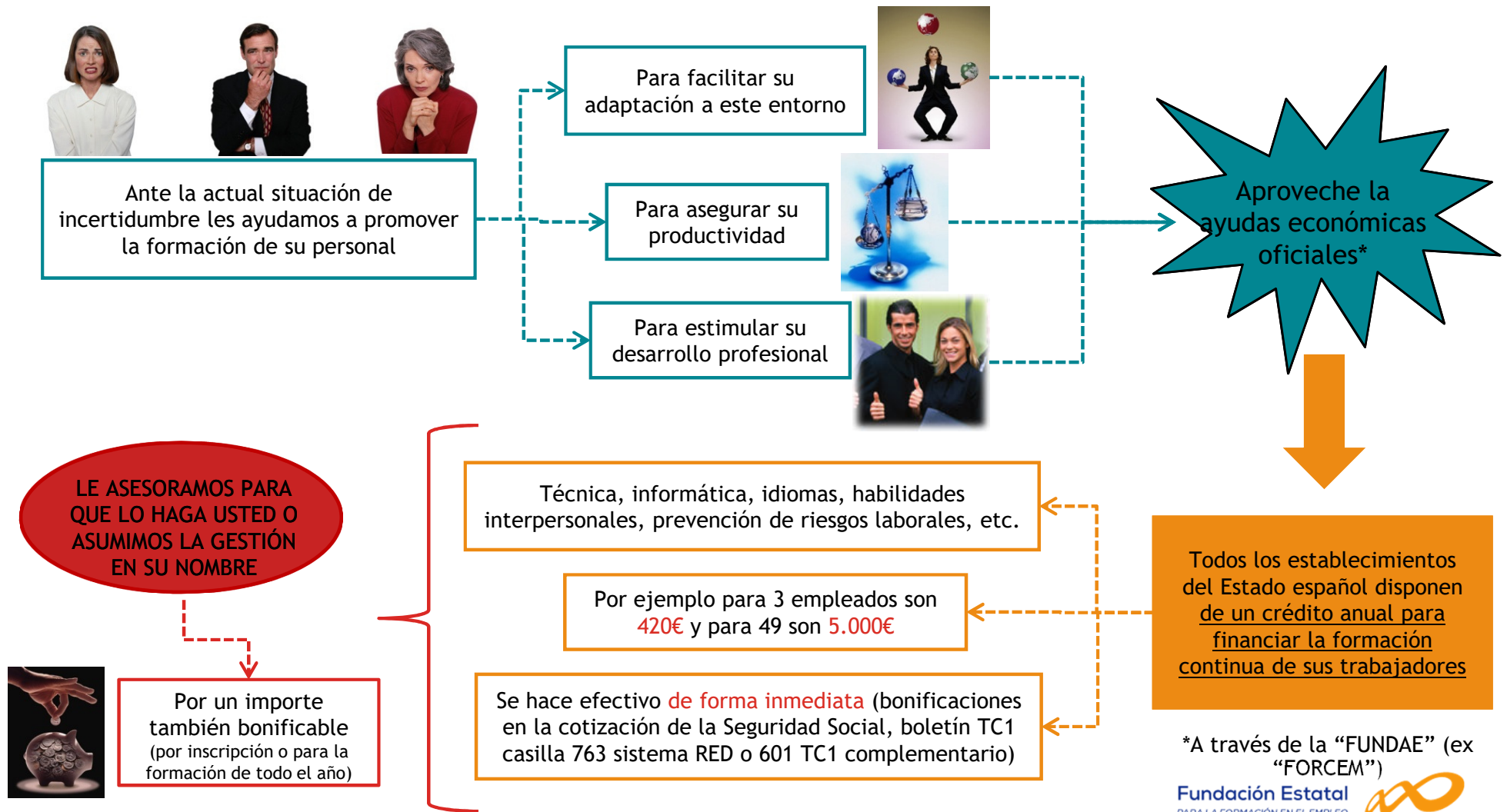
### 3. ÁREAS DE NEGOCIO Y EJEMPLOS DE OUTPUTS



- ✓ Diseño de protocolos de operativa comercial.
- ✓ Análisis de la organización comercial.
- ✓ Auditorías de la red comercial.
- ✓ Planes de marketing y campañas.
- ✓ Programas de fidelización y recuperación de bajas.
- ✓ Medición de la satisfacción de clientes y cliente misterioso (*Mystery Shopping*).
- ✓ Elaboración de árboles de preguntas por la detección de necesidades, de argumentarios de venta, de manuales para superar objeciones.
- ✓ Selección de personal tradicional y por competencias.
- ✓ Manuales de bienvenida y planes de acogida.
- ✓ Descripción, valoración y diseño de puestos de trabajo tradicional y por competencias.
- ✓ Estudios de clima laboral.
- ✓ Modelos de evaluación del desempeño y análisis del potencial.
- ✓ Evaluación de competencias 360°.
- ✓ Diagnóstico de necesidades de formación, diseño de planes de formación e itinerarios formativos.
- ✓ Definición de Misión-Visión-Valores organizacionales.
- ✓ Intervenciones de acompañamiento (*executive coaching*).
- ✓ Gestión de bonificaciones de la FUNDAE ("Tripartita").

### 3.1. SERVICIO DE GESTIÓN DE LAS BONIFICACIONES DE LA FUNDAE

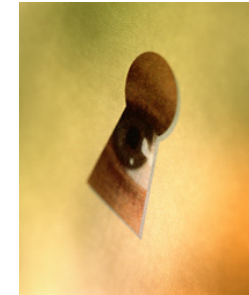
FRENTE A LA CRISIS... MANTENER EL PERSONAL FORMADO Y MOTIVADO



### 3.2. SERVICIO DE CLIENTE MISTERIOSO (MISTERY SHOPPING)

✓ Hoy en día todavía es más importante asegurar la fidelización de los/as clientes/as con un personal de contacto muy profesional, de forma que se asegure la satisfacción de sus expectativas y también se favorezca la rentabilidad del negocio, a la vez que se preserve la calidad y ética en el servicio.

✓ Por nuestra experiencia desde el año 2003 con personas que de alguna manera asesoran al público, muy a menudo se ofrece enseguida al comprador/a una única alternativa después de sólo dos preguntas básicas. Y el silencio habitualmente producido en el momento del cierre, desaprovecha posibles ventas cruzadas y supone finalizar el contacto con una sensación negativa.



<p><b>OBJETIVOS:</b></p>	<p><b><u>Obtener una evaluación de la calidad del servicio o del aprovechamiento comercial que se realiza el personal de atención al cliente.</u></b>          Seguros que el merchandising e imagen de la organización serán los adecuados, así como la presencia, trato y conocimientos técnicos de su equipo, les proponemos <b><u>analizar sus competencias para satisfacer las expectativas de los clientes actuales.</u></b> Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Utilizan generalmente preguntas abiertas al inicio de la conversación?</li> <li>- ¿Argumentan con frecuencia las diferentes alternativas, respetando su libre elección?</li> <li>- ¿Plantean muchas veces un cierre de la atención proactivo y convincente?</li> </ul>	
<p><b>METODOLOGÍA:</b></p>	<p>Un Equipo de evaluadores/as profesionales contactan o visitan el departamento correspondiente y valoran aspectos relativos a la orientación al cliente y la productividad del personal de atención al cliente.</p>	
<p><b>CONDICIONES :</b></p>	<p><b><u>SERVICIO DE “CLIENTE MISTERIOSO” BÁSICO</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selección de estándares predefinidos (50)</li> <li>2. Tres visitas al departamento</li> <li>3. Informe de evaluación</li> </ol>	<p><b><u>SERVICIO DE “CLIENTE MISTERIOSO” AMPLIADO</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asesoramiento para la elaboración de estándares y producto/servicio a evaluar</li> <li>2. Cinco visitas al departamento</li> <li>3. Revisión conjunta del informe de evaluación</li> </ol>



## 4. PROGRAMAS FORMATIVOS DESARROLLADOS (1/2)

- ❑ Los índices temáticos se presentan con cada proyecto, ya que nuestros programas se hacen a la medida de las necesidades de cada cliente.
- ❑ Como ejemplo incluimos algunas de las acciones formativas -charlas, talleres o seminarios- que se han realizado con directivos, mandos intermedios, comerciales, profesionales, empleados o parados. Para un mayor detalle, por favor consulte el siguiente link: “Cursos en YAPA CONSULTING de Aprendemas” (<http://www.aprendemas.com/es/centros/yapa-consulting-a329/>).
- ❑ Las adaptamos a sectores económicos específicos y tipo de organizaciones específicos como oficinas de farmacia, agencias de viajes, grandes superficies, organismos públicos, etc.

- Ventas
- Negociación
- Planificación estratégica
- Merchandising y gestión de puntos de venta
- Orientación al cliente
- Excelencia en el servicio telefónico/personal
- Fidelización de clientes y contención de bajas
- Gestión del cambio
- Gestión de conflictos
- Trabajo en equipo
- Planificación y gestión del tiempo
- Resolución de problemas y toma de decisiones



- Liderazgo
- Motivación
- Coaching
- Comunicación
- Presentaciones orales efectivas
- Inteligencia emocional
- Formación de formadores
- Selección por competencias
- Gestión de RRHH
- Dirección de PYMES
- Soporte a la autocupación y la emprendeduría
- Búsqueda de trabajo y superación de entrevistas

## 4. PROGRAMAS FORMATIVOS DESARROLLADOS - METODOLOGÍA (2/2)

”NADIE CAMBIA SI NO SIENTE LA NECESIDAD DE HACERLO“  
“HACER ES LA MEJOR MANERA DE APRENDER”

- ✓ Partiendo de estos dos principios, YAPA CONSULTING desarrolla acciones formativas **PARTICIPATIVAS** y **ADAPTADAS** a la realidad y las necesidades concretas de cada cliente.
- ✓ Nuestra metodología pedagógica está orientada a ir “más allá” de la mera aportación de conocimientos teóricos y buscar conseguir los siguientes objetivos, logrando así una mejora real del desempeño de los participantes:
  - Concienciarlos de la necesidad de mejorar
  - Implicarlos en el desarrollo de su propio aprendizaje
  - Comprometerlos en la puesta en práctica de los contenidos compartidos
- ✓ Por ello, en nuestras actividades utilizamos las siguientes herramientas metodológicas:
  - Ejercicios de auto evaluación que ayuden a los participantes a descubrir por sí solos sus áreas a perfeccionar.
  - Trabajos individuales que posibiliten incrementar su capacidad de análisis y toma de decisiones.
  - Trabajos en grupo que permitan intercambiar y contrastar diferentes puntos de vista
  - Filmación de situaciones que reflejen su actuación cotidiana y permitan ensayar los métodos propuestos.
  - Planes de acción que faciliten la implementación de lo trabajado.
- ✓ Según la modalidad de *delivery* distinguimos:
  - **Actuaciones In Company:** Adaptamos los contenidos de cada acción formativa a las características y necesidades particulares de los participantes (grupos de máximo 12 personas). De esta forma se acelera la transferencia a su día a día y el impacto de la formación es más potente e inmediato.
  - **Convocatorias abiertas:** Nuestra oferta responde a las necesidades más habituales que, a través de nuestra experiencia, presentan los recursos humanos de las empresas actuales. Consulte nuestro calendario de acciones formativas abiertas genéricas.



## 5. REFERENCIAS DE CLIENTES

### Las principales empresas y organismos que han confiado en nosotros:

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) - BARCELONAATIVA - 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](#) - FORMACIÓ 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

¡¡¡Muchas gracias y hasta pronto, esperamos su consulta!!!  
beatrizortigosa@yapaconsulting.com · 609-921-481  
(Favorecemos conciliar: Atención 09:30-15h/offline · 09:30-17h/online)



Más información en [www.yapaconsulting.com](http://www.yapaconsulting.com) y  
recomendaciones de clientes y participantes en  
<https://www.linkedin.com/in/beatriz-ortigosa-vallejo-37520413>