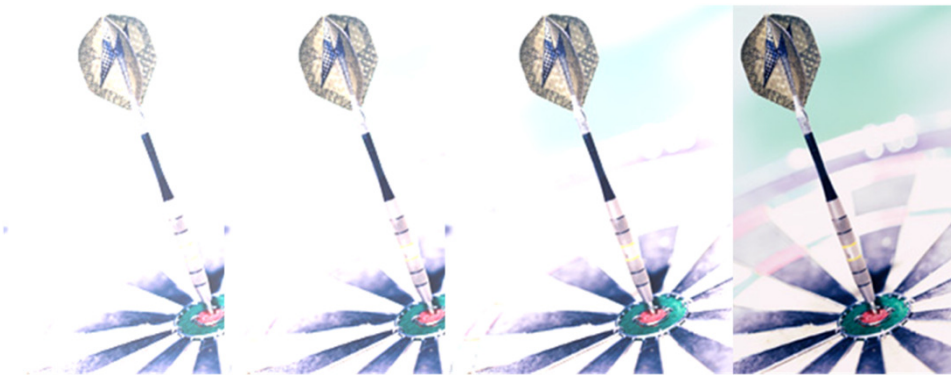


PRESENTACIÓ DE SERVEIS



ÍNDEX

- | | |
|--------------------------------------|--------|
| 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 CONSULTING

c/ Noguera Ribagorçana, 02, 2ⁿ 2^a, 08014 - Barcelona, 609-921-481

yapaconsulting@yapaconsulting.com - 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.

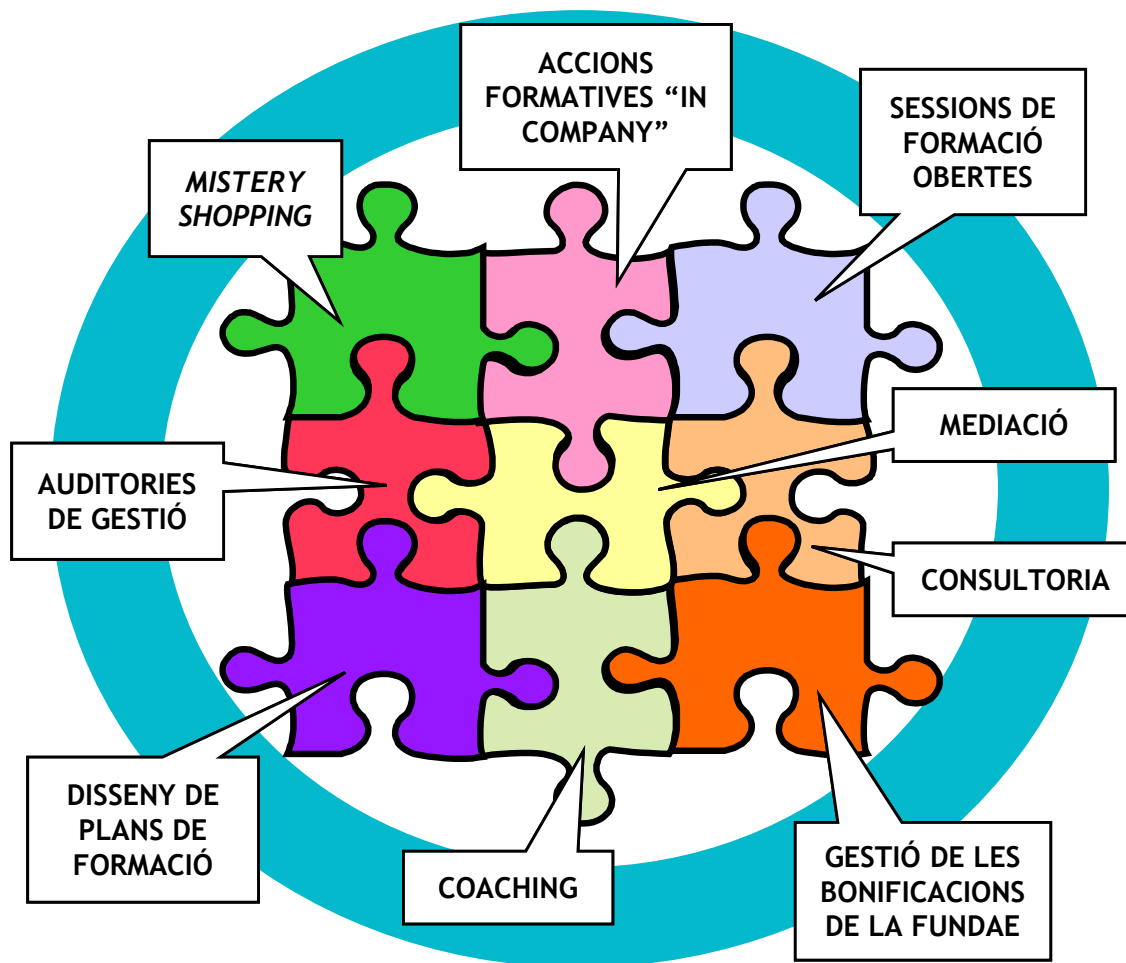


Accions de seguiment, reforç i avaluació del projecte realitzat, anàlisi conjunt de l'informe d'emergents i recomanacions pel client.

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.

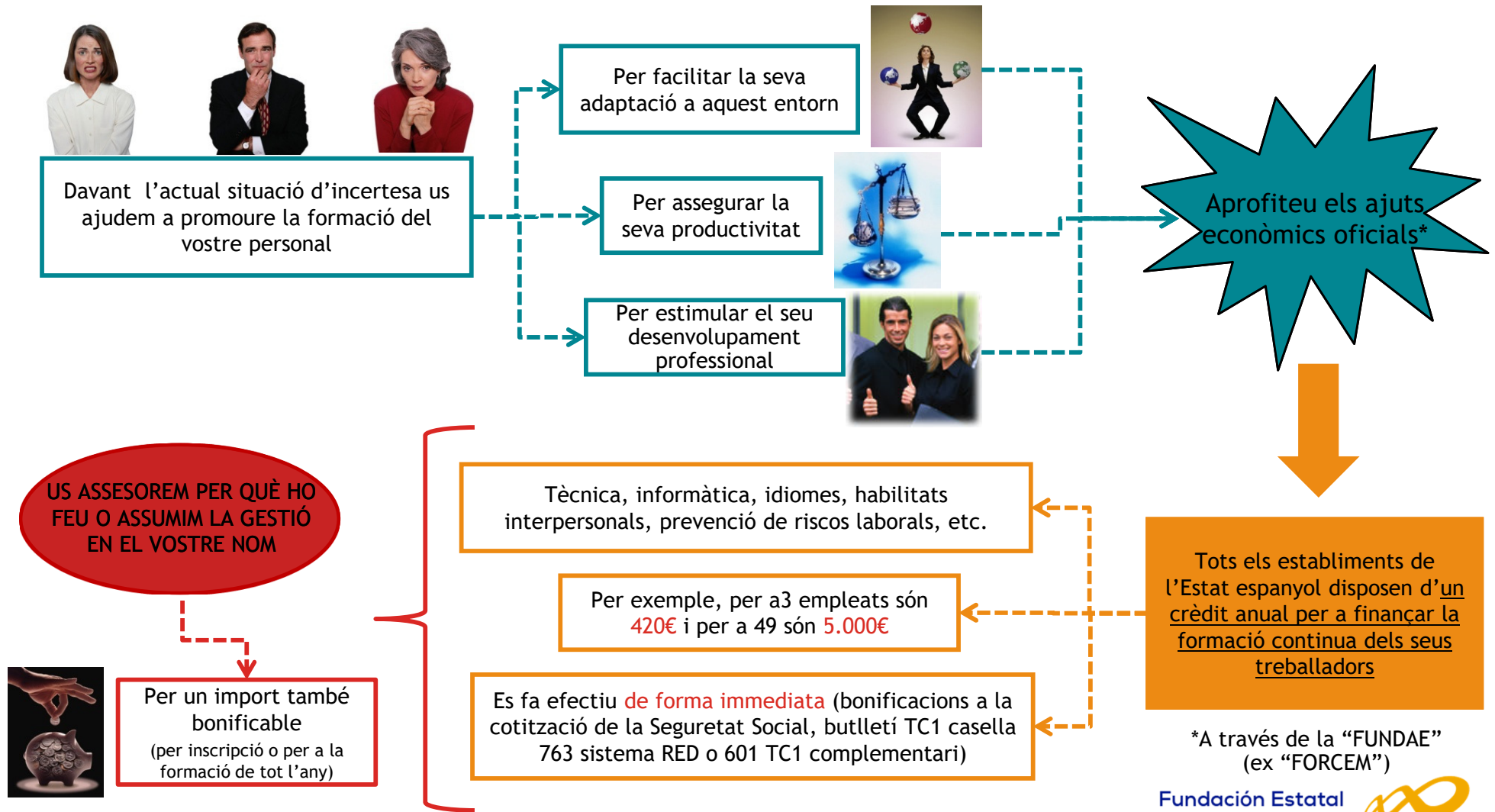
3. ÀREES DE NEGOCI I EXEMPLES D'OUTPUTS



- ✓ 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 misteriosos (*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

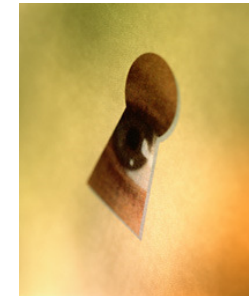
DAVANT LA CRISI... MANTENIR EL PERSONAL FORMAT I MOTIVAT



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><u>OBJETIUS:</u></p>	<p><u>Obtenir una avaluació de la qualitat del servei o de l'aprofitament comercial que es realitza el personal d'atenció al client.</u> 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 <u>analitzar les seves competències per satisfer les expectatives dels clients actuals.</u> Per exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilitzen generalment preguntes obertes a l'inici de la conversa? - Argumenten amb freqüència les diferents alternatives, respectant la seva lliure elecció? - Plantegen moltes vegades un tancament de l'atenció proactiu i convincent? 	
<p><u>METODOLOGIA:</u></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><u>CONDICIONS DE CONTRACTACIÓ:</u></p>	<p><u>SERVEI DE "CLIENT MISTERIÓS" BÀSIC</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selecció d'estàndards predefinitos (50) 2. Tres visites a l'establiment 3. Informe d'avaluació 	<p><u>SERVEI DE "CLIENT MISTERIÓS" AMPLIAT</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Assessorament per l'elaboració d'estàndards i producte/servei a avaluar 2. Cinc visites a l'establiment 3. Revisió conjunta de l'informe d'avaluació

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, sisplau consulteu el següent link “Cursos encontrados para YAPA CONSULTING a Aprendemas” (<https://www.aprendemas.com/es/seeker/yapa%20consulting/>).
- ❑ 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 CALDES DE MONTBUI - 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) - ANTEVENIO, GRUPO (Madrid)- ARAVINC MISSATGERS - ASSOCIACIÓ CATALANA DE MUNICIPIS - ASSOCIACIÓ CENTRE HIGIENE MENTAL NOU BARRIS - 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 - AVANZA - BALANCE SALUD (Bizkaia) - BANCO HSBC (Ar) - BANCO BANEX-HSBC (Cr) - BARCELONA ACTIVA - BARCELONA SALUT MENTAL - BARCELONA PROPERTIES & REAL ESTATE SERVICES - BASSOL OPTICS - BIBLIOTEQUES DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA - BISCA - BLUESPACE - BOBINADOS CASTEL - BRS RELOCATION SERVICES - BTREN - CADENA LLUMS - CARBUROS METÁLICOS - CELLNEX TELECOM GRUPO - CEMAP - CENTRAL COACH - CENTRE CÍVIC RIERA BLANCA - CENTRE CÍVIC JOAN OLIVER - CENTRE DE HIGIENE MENTAL LES CORTS - CENTRE D'HIGIENE MENTAL NOU BARRIS - CENTRE DE PSICOTERÀPIA BARCELONA - CHARLES BCN - CLINICA DENTAL MIRAVE - CLUB LLEUESPORT 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 - EAP ST. VICENÇ DELS HORTS - EDAR ASSESSORS - ECOCEUTICS - EPISE (Ar-Es) - ESTAY GRUPO CONSULTOR - EUROLEAGUE - EUROMADI - FARMÀCIA ALESTE (Sevilla) - FARMÀCIA AURÈLIA GARCIA - FARMÀCIA CAN BOADA - FARMÀCIA L'AVINGUDA - FARMÀCIA LA ROMÀNICA - FARMÀCIA LESSEPS - FARMÀCIA MARTA GENTO - FARMÀCIA MONTSE CASTELLANA - FARMÀCIA ALESTE (Sevilla) - FARMÀCIA PARC CENTRAL (Cunit) - FARMÀCIA PERMANYER GARCIA - FARMÀCIA ROSER BERTRAN - FARMÀCIA SUSANNA DALMAU - FARMÀCIA VALLEJO - FARMÀCIA VIÑAMATA - FARMÀCIA VALLEJO - FLICK HOCKEY (Terrassa) - 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 INDUSTRIES DE LA CARN - FUNDACIÓ PRIVADA ELS TRES TURONS - GARBARINO (Ar) - FUNDACIÓ VOL - GESTART ASSESSORS - GESTIÓ DE PROGRAMAS FORMATIVOS - GESTORES 1880 - 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 - INSTITUT VALERÌA PUJOL - INSTITUCIÓ PAU CASALS - INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO - IP COMUNICACION - ITNET CONSULTING BUSINESS - JORDI NOGUÉS - KELLOG'S (Ar) - KIDDYS WORLD - 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 - LLEUESPORT (Es) - LIFE MALLORCA (Majorca) - LOMA NEGRA (Ar) - LOGISTICA Y TRANSPORTE-LOTRANS - LYRECO - MAIL BOXES ETC (El Prat de Llobregat) - MANGO - MARIN3 - MEDIA MARKET-Sant Cugat - MERS - MEZAN ASOCIADOS (Madrid) - MINISTERIO DE HACIENDA - MONVITAL - MONTERRAT ALMAZAN - 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) - PRIDATEC - PQR ASESORES - 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 - SC2 - SEPTIMÀNIA - SERVEIS FUNERARIS DE BARCELONA - SERVIMAT GOURME - SOLIDANÇA TREBALL EI - SOY18 - SUPERTAD EUROPE - SURT (ONG) - TECHNIP IBERICA - TELEFÓNICA (Es-Gt-Ni-Sv) - TRADE MARKETING TECHNOLOGIES (Ar) - TRAINING LOW COST - TRANSGLORY - TÜNKERS - UNION FENOSA (Gt) - UNIÓ GREMIAL - UNIPRESALUD - UPS - VENTILACIÓ INDUSTRIAL IND/CASAS - VIBEIMPRESSIÓ

(Ar) Argentina, (Cr) Costa Rica, (Ec) Ecuador, (Es) Espanya, (Gt) Guatemala, (Hn) Honduras, (Ni) Nicaragua, (Sv) El Salvador, Barcelona en els altres casos - Només gestió bonificacions FUNDAE

¡¡¡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 i
recomanacions de clients i participants a
<https://www.linkedin.com/in/beatriz-ortigosa-vallejo>