

STORYTELLING & FUNGAMES®

Modalidad: Presencial

Duración: 4 horas - 6 horas

Errese una vez:

El uso de cuentos, historias o narraciones, es tan viejo como el mismo hombre, no siempre lo hemos utilizado como medio dentro del ámbito profesional, aunque en la actualidad, cada vez más tendemos a integrarlo dentro de diversas metodologías de trabajo. Con las historias somos capaces de entender mejor a los demás, aprendemos de sus vivencias, de sus reacciones, de sus emociones ¿y no es esto indispensable para dar una excelente calidad y servicio al cliente?

“StoryTelling & Fungame” está pensada para imprimir un impacto realmente profundo en sus equipos de trabajo, puesto que pretendemos “jugar a contar historias” con ellos, y profundizar a través de estos juegos e historias en todas las claves actitudinales que necesitamos para generar experiencias positivas en nuestros clientes. Compartir estas historias mezclándolas con la realidad del día a día, nos permite aclarar y focalizar los objetivos de los alumnos

Metodología:

Por supuesto, las historias constituyen también un gran método pedagógico: pensemos en plasmar diversas situaciones que se pueden dar en una de nuestras tiendas, ¿qué ocurrirá al crear un guion e ilustrarlo y que juntamente con los alumnos nos lleve a vivir una situación especial en una de nuestras tiendas?; o más allá, ver ilustrado cómo un empleado afrontó con éxito una situación delicada con un cliente muy conflictivo convirtiéndolo en el más fiel. De estas y otras situaciones, podemos extraer lecturas muy útiles para mejorar nuestro desarrollo actitudinal, para entender mejor nuestra visión de empresa, nuestros objetivos en cuanto al servicio, y ¡por supuesto a nuestros clientes!.

Marcos Moltó González

Es Técnico Superior en Gestión Comercial y Marketing
Master en Dirección de operaciones y logística
Consejero de Seguridad para ADR
Facilitador Metodología Lego® Serious Play®, por la Association Of
Master Trainers
Creador Metodología StoryTelling & FunGames

