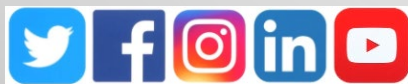


CÓMO APLICAR LA GESTIÓN DEL TALENTO EN LA RECUPERACIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

ROBERTO LUNA
www.robertoluna.es

@roberiluna



Sígueme



#LiderarDesdeElTalento

Evento gratuito gracias a

MATRIX

netsport

PROVISPORT

E G Y M



Recuperar y mantener CLIENTES

El evento donde encontrarás las claves para que no pare de latir el corazón de tu negocio.

Martes 7 mayo 9:30 - 14:00

KALEIDO MÁLAGA PORT

Palmeral de las Sorpresas, 2.
29015 MALAGA.

EVENTO PRESENCIAL

Reserva tu plaza

AGENDA

- 9:30-9:45 Bienvenida asistentes. Lucas Peñas
- 9:45-10:45 Cómo aplicar la gestión del talento en la recuperación y fidelización de clientes. Roberto Luna
- 10:45-10:55 eGym
- 10:55-11:05 Provisport
- 11:05-11:40 Coffee Break
- 11:40-12:35 Recuperar clientes. ¿Qué nos indican los últimos estudios? Lucas Peñas
- 12:35-12:45 Netsport
- 12:45-12:55 Matrix
- 12:55-13:55 Reconquistando al cliente. Dr. Alberto Blázquez
- 13:55-14:00 Clausura del evento



Roberto Luna
Catedrático de Organización de Empresas, conferenciante y escritor.



Alberto Blázquez
Experto en Liderazgo y Transformación.



Lucas Peñas
Impulsor y especialista en la Optimización de Centros deportivos. Ponente en masters de deporte.

**ESCANEAR
PDF DE LA CONFERENCIA**



THE BLACK BOX

¿Relaciones complejas entre las personas?

Humanas Complejas
y subjetivas Sistemas Intangibles



COMPETENCIAS

Conocimiento



Habilidad

Actitud

Competencias clave

Flexibilidad Cognitiva

Agilidad en el Aprendizaje
Y autoconocimiento

Equilibrio Y Gestión Emocional

ENTORNOS PERSONALES Y PROFESIONALES



• BIENESTAR LABORAL

- RETO
- PROYECTO VITAL Y SENTIDO DE VIDA
- FLOW
- CRECIMIENTO PERSONAL Y PROFESIONAL
- EQUILIBRIO EMOCIONAL
- PERSPECTIVA Y CRITERIO
- CLIMA POSITIVO Y RELACIONES SALUDABLES
- ALTRUISMO, COMPORTAMIENTO CÍVICO Y EXTRA-ROL
- CREATIVIDAD, INNOVACIÓN E INTRAEMPREDIMIENTO
- ENGAGEMENT Y COMPROMISO

• TOXICIDAD LABORAL

- ESTRÉS NEGATIVO
- ALIENACIÓN Y PERDIDA DE SENTIDO VITAL
- ESTANCAMIENTO, RIGIDEZ Y RUTINA
- DESEQUILIBRIO EMOCIONAL
- CONFLICTO Y MIEDO
- HUMILLACIÓN Y GRITOS
- CLIMA NEGATIVO Y TÓXICO
- EGOÍSMO Y COMPORTAMIENTOS INTRA-ROL

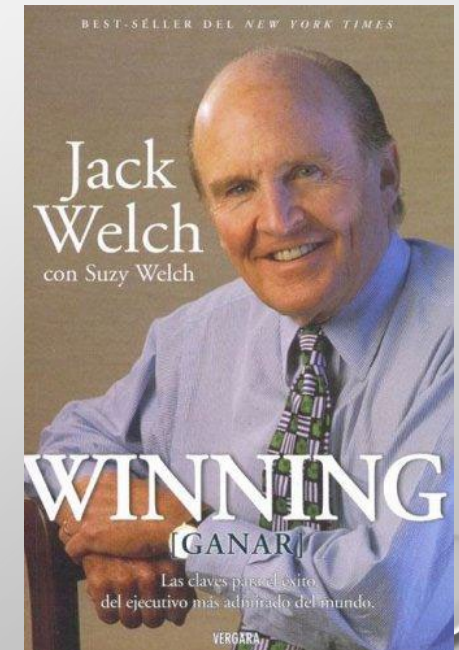
Coaching como conversación de desarrollo

El coaching como herramienta de dialogo y establecimiento de objetivos ante el silencio organizativo

El silencio organizativo

Disimular de modo intencional información, ideas y opiniones importantes para la mejora de la organización

Jack Welch
“finalmente, te das cuenta de que la gente no habla de lo que piensa porque simplemente es más fácil no hacerlo”



GESTIÓN DEL TALENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

- COMPETENCIAS ADECUADAS Y SERVICIO
- LAS PERSONAS Y LOS MOMENTOS DE LA VERDAD
- OBJETIVOS Y RETOS INDIVIDUALIZADOS
- EXPERIENCIA DE CLIENTE Y EXPERIENCIA DE EMPLEADO
- EMOCIONES Y EMPATÍA EN EL SERVICIO
- PERSONAL COMO FUENTE DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE

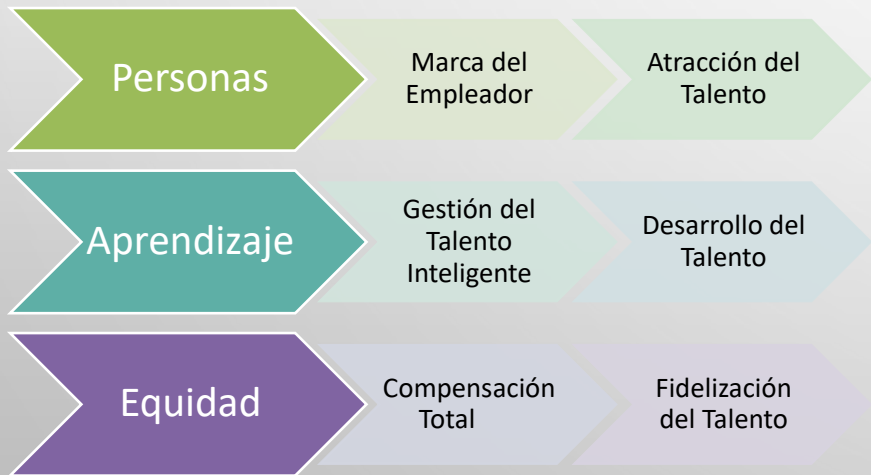


HERRAMIENTAS EN LA GESTIÓN DEL TALENTO

Gestión del Talento
Modelo Gesta

Liderazgo
Modelo Líder Coach

Desarrolla tu equipo
Modelo 9-grid-box

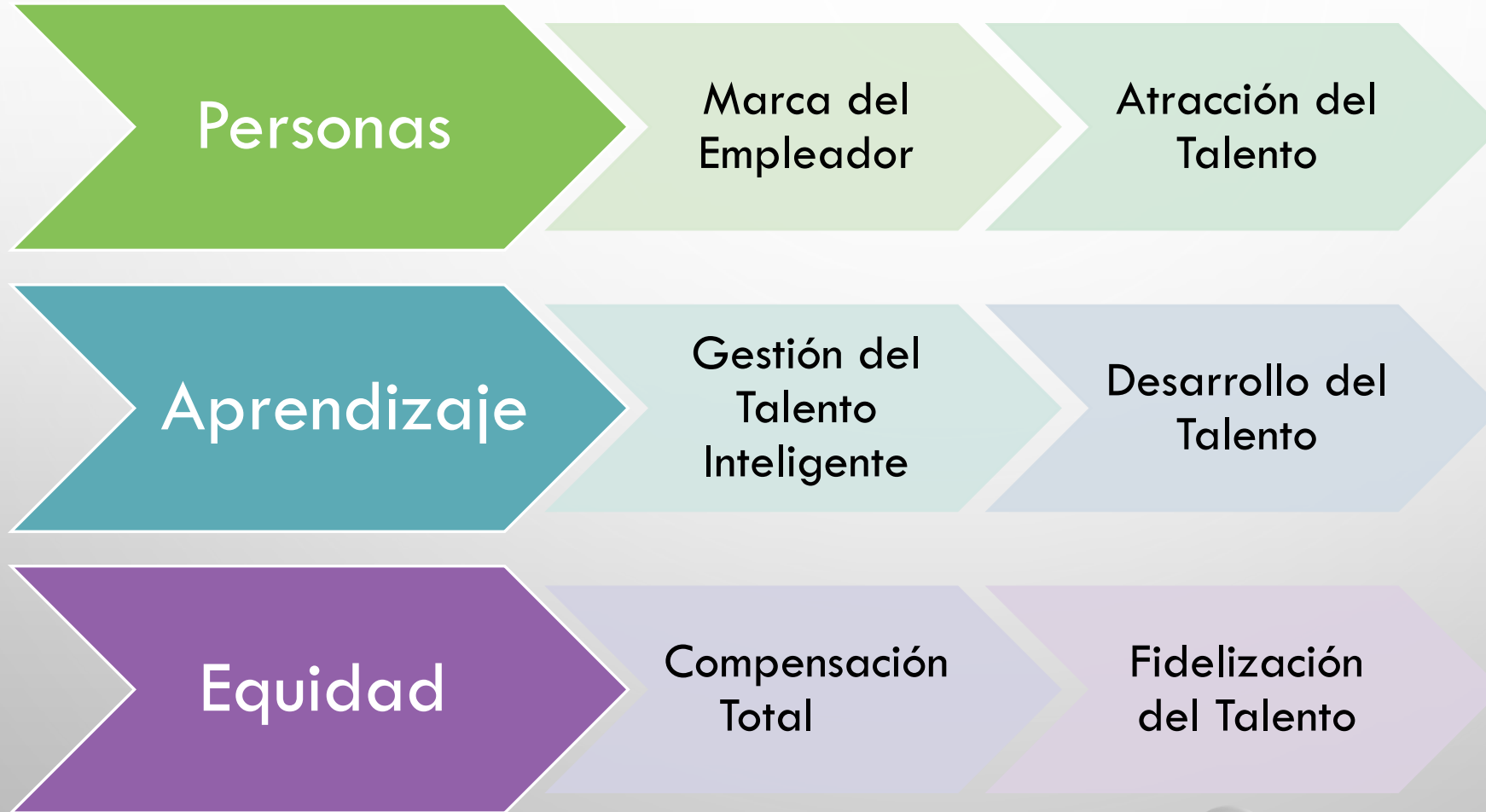


Potencial	Alto	Diamante en bruto Desarrollar para el alto rendimiento. Posibles acciones de coaching o mentoring. Periodo de nuevos cargos o promociones. Cuidar fortalecer autoestima profesional.	Futura estrella Considerar ya de alto rendimiento y seguir cuidando su desarrollo para llegar al siguiente cuadrante. Fortalecer con planes de desarrollo y dotar de más responsabilidad.	Estrella Trabajar de modo intenso planes de fidelización. Incluir siempre desarrollo y mejora. Negociación directa de participación en beneficios y compensación total.
	Medio	Dilema a resolver Su moderada potencialidad se ensombrece por su bajo rendimiento. No acaba de cuajar y debe analizarse desde el coaching su actitud y engagement.	Profesional adaptado Conoce como trabajar en la organización y tiene buena potencialidad, le falta consolidarse en ambos aspectos. Implicar más y dar oportunidades de desarrollo con mentoring.	Alto Rendimiento Profesional clave para la organización, conoce su trabajo desde la excelencia. Trabajar con cuidado su potencialidad con programas personalizados.
	Bajo	Riesgo No rinde profesionalmente y no tiene potencialidad. Analizar la situación individualmente y el histórico laboral. Considerar salida.	En desarrollo Conoce como trabajar en la organización y tiene buena potencialidad, le falta consolidarse en ambos aspectos. Implicar más y dar oportunidades de desarrollo con mentoring.	Profesional excelente Es excelente en su trabajo y lo demuestra a diario. Puede estar en el límite de su desarrollo ante nuevas situaciones.
		Bajo	Medio	Alto
		Rendimiento		



Gestión del Talento – Modelo Gesta

GESTION POR
COMPETENCIAS



- Onboarding
- Aprendizaje Organizativo
- People Analytics y minería datos
- Evaluación Rendimiento al Desarrollo: feedback vs feedforward
- Desarrollo Mix
- Salario Emocional
- Ex y PVE
- Engagement y Bienestar Empleado
- Diversidad, Ética y RSC

MODELO GESTA

Medidas indirectas

Personas

- ¿Nos cuesta encontrar personal de talento?
- ¿Recibimos solicitudes voluntarias de personal con talento?
- ¿Tenemos claro el perfil competencial de nuestra gente?

Aprendizaje

- ¿Está la organización orientada al aprendizaje?
- ¿Nuestro equipo aprende rápido e innova?
- ¿Se comparte el aprendizaje permitiendo que la organización aprenda?

Equidad

- ¿Tenemos abandono voluntario de personal con talento?
- ¿Tenemos muchos conflictos laborales?
- ¿Tenemos muchos comportamientos extra-rol?

Contesta en
privado a estas
6 preguntas y
aprende a ser
un gran líder
desde el talento

¿Surfeas en la
innovación y
vives en el
cambio?

¿Cuidas tu
equilibrio
emocional y de
tu entorno?

¿Tienes
mentalidad de
talento?

¿Muestras tu ser
más auténtico?

¿Cultivas la
confianza?

¿Comunicas de
modo auténtico
y reconoces el
talento?



Si se te va el talento...

- Cuando el silencio invade una organización...
NO HAY INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES
- Cuando la toxicidad contamina una organización... NO HAY CONTAGIO EMOCIONAL NI EXCELENCIA DE SERVICIO
- Cuando no existe mirada desde el talento...
NO HAY PROFESIONALIDAD EN EL SERVICIO



ROBERTO LUNA

2021



LIDERAR DESDE EL TALENTO

6 claves para el éxito en la empresa y en la vida



LIBROS DE DIVULGACIÓN EMPRESARIAL

(2018)

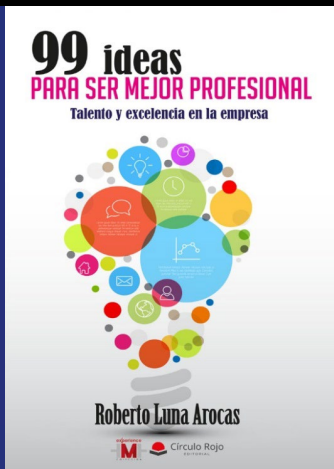
(2017)

(2011)

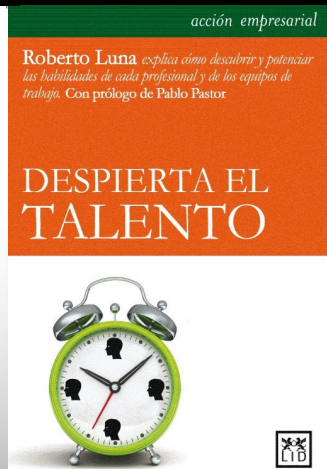
(2010)



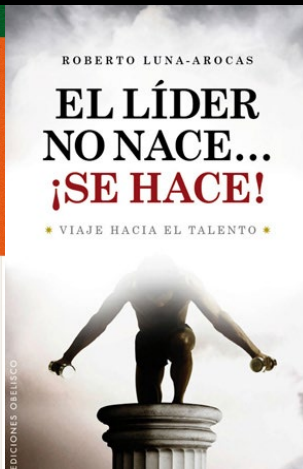
Técnico Profesional



Ensayo



Ensayo/Monólogos



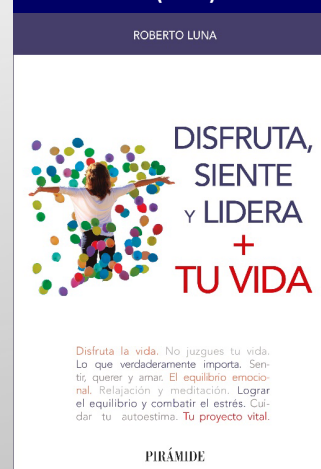
Novela

LIBROS DE DIVULGACIÓN DESARROLLO PERSONAL

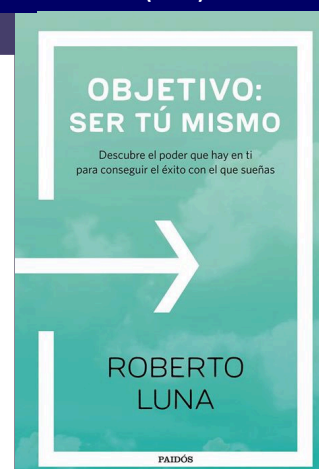
(2020)

(2017)

(2015)



Libro práctico



Ensayo



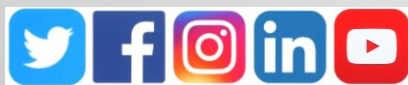
Fábula/Cuento

CÓMO APLICAR LA GESTIÓN DE TALENTO EN LA RECUPERACIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

GRACIAS

ROBERTO LUNA
www.robertoluna.es

@roberiluna



Sígueme



**ESCANEAR
PDF DE LA CONFERENCIA**