

OCTUBRE 2024



TALLER DE EXPERIENCIA DEL COLABORADOR

GESTIÓN EMOCIONAL PARA KAM's/ASESORES





BIENVENIDOS!

05 Minutos

- Ponete cómodo
- Tené a mano algo para tomar notas
- Recordá silenciar/apagar tu teléfono
- Comenzamos...



ME PRESENTO

05 Minutos



Manuel Ocampo

Cofundador de Veril Consultores
Counselor





Gestión Emocional para KAM'S/ Asesores

Taller para equipos de Customer,
Optimización de Ingresos y Ventas



OBJETIVOS DEL TALLER

10 Minutos

OBJETIVOS DEL TALLER - GESTIÓN EMOCIONAL



**GENERAR
ESPACIOS
SEGUROS**



**PROPORCIONAR
HERRAMIENTAS**



**ESTABLECER
ACUERDOS**

Para la reflexión individual y compartida, sobre el efecto emocional de las exigencias del rol y su impacto en la performance del equipo.

Para identificar y gestionar las emociones, seleccionar cursos de acción efectivos y llevarlos a la práctica

Entre los integrantes del equipo y sus líderes para actuar alineados frente a escenarios de alta exigencia.



AGENDA DEL TALLER

05 Minutos

AGENDA DEL TALLER - GESTIÓN EMOCIONAL



9:00 - 9:05: Bienvenida y apertura



9:05 - 9:15: Juego disparador



9:15 - 9:30: Rol del Asesor: Reflexiones



9:30 - 9:50: Principales Retos



9:50 - 10:15: Círculos de Influencia



10:15 - 10:35: Gestión de las emociones



10:35 - 10:45: Pausa



10:45 - 11:05: Transformación del ciclo EER a EERA



11:05 - 11:30: Acuerdos y plan de acción



JUEGO DISPARADOR - “Carrera de Papel”

10 Minutos

ACTIVIDAD DISPARADORA - 3 Momentos



**Explicación
del Juego**



Experiencia



**Reflexión
grupal**



“Carrera de Papel”



ROL DEL ASESOR

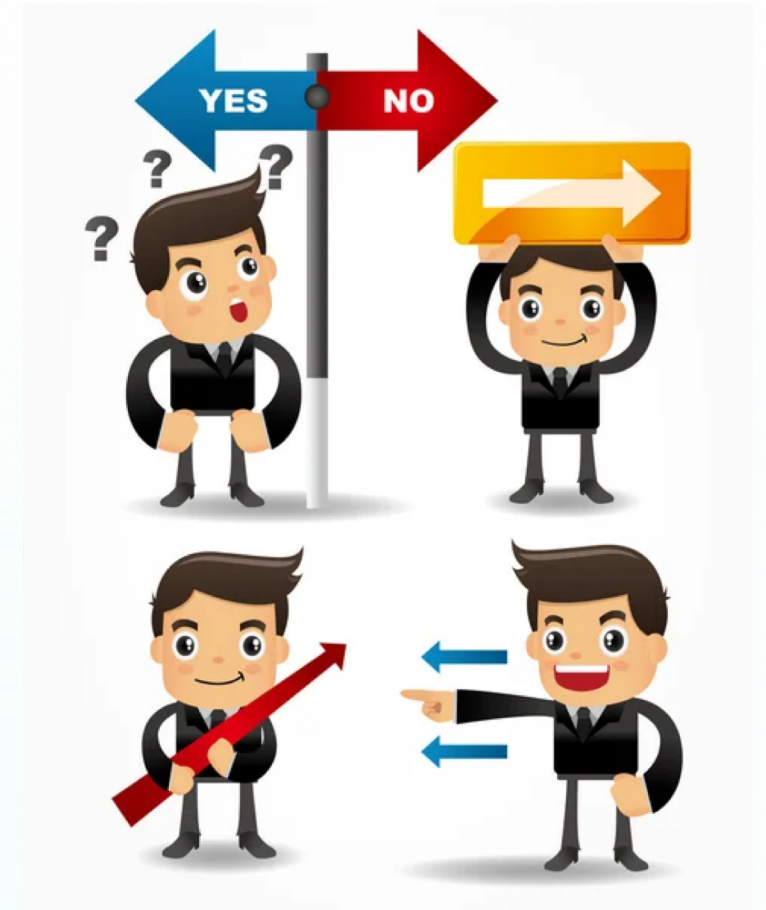
OBJETIVO

Reflexionar sobre las responsabilidades del KAM/Asesor y el valor que aporta su Rol.

20 Minutos

CONVERSACIÓN INICIAL PLENARIA

¿Cuales son las principales responsabilidades de nuestro Rol de KAM's?





ACTIVIDAD DE PROFUNDIZACIÓN



**Mapa de
Responsabilidades**

MATERIALES NECESARIOS



Papel y marcadores
Pizarra para compartir ejemplos.



**Responsabilidades y
Tareas que más disfruto:**



**Responsabilidades y
Tareas neutras:**



**Responsabilidades y
Tareas que me frustran:**



PRINCIPALES RETOS EN TU ROL

OBJETIVO

Identificar los desafíos que enfrentan en el rol y evaluar su impacto emocional.

20 Minutos

PRINCIPALES RETOS EN TU ROL



ACTIVIDAD



**Identificación de retos
y escala de impacto
emocional**

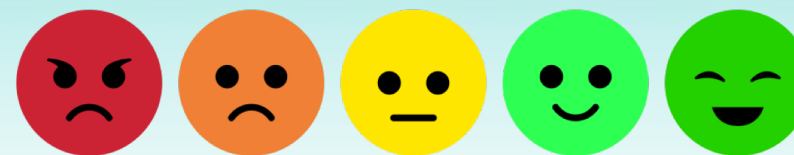
MATERIALES NECESARIOS



Tarjetas y marcadores
Pizarra o pared para colocar la escala
de impacto emocional.



**1. Escribir principales
Retos:**



2. Ubicarlos en la Escala Emocional:



CÍRCULOS DE INFLUENCIA

OBJETIVO

Distinguir entre lo que se puede controlar, influir o no influir, para priorizar la energía en lo que es manejable

20 Minutos

DEFINICIÓN CONCEPTUAL CLAVE

CÍRCULOS DE INFLUENCIA

Modelo de gestión del tiempo, del propio comportamiento y de las emociones que distingue tres áreas: lo que podemos controlar directamente, lo que podemos influir parcialmente, y lo que no está bajo nuestro control. El foco debe estar en el círculo interno, donde realmente podemos tener un impacto.



CLAVE:

Fomenta tu enfoque Proactivo, centrando tu energía donde puedes ejercer control e influencia



CÍRCULOS DE INFLUENCIA



ACTIVIDAD



Dibujo de círculos de influencia

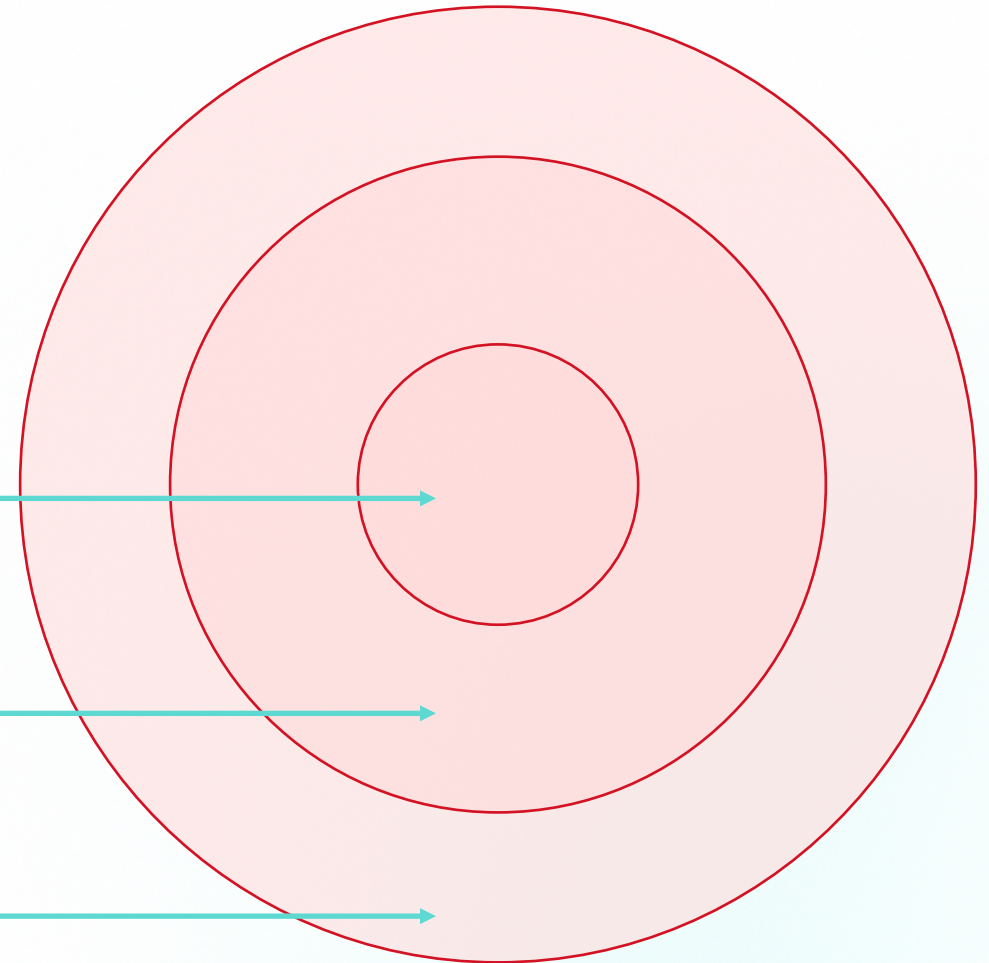
- 1 Dibuja tres círculos concéntricos en una hoja de papel



2 Cosas que puedo controlar

3 Cosas que no controlo pero puedo influir

4 Cosas que no controlo ni puedo influir





GESTIÓN DE LAS EMOCIONES

OBJETIVO

Desarrollar habilidades para reconocer y gestionar las emociones de manera efectiva.

20 Minutos

CÓMO DEJAR DE SER VÍCTIMA Y LIDERAR EMOCIONES



DEFINICIÓN CONCEPTUAL CLAVE

GESTIÓN EMOCIONAL - Daniel Goleman

La inteligencia emocional es la **capacidad de reconocer las emociones** – tanto propias como ajenas – **y de gestionar nuestra respuesta ante ellas.**

La podemos definir como el conjunto de **habilidades que permiten una mayor adaptabilidad** de la persona ante los cambios. También tiene que ver con la confianza y seguridad en uno mismo, el control emocional y la automotivación para alcanzar objetivos.

Comprender los sentimientos de los demás, manejar las relaciones y tener poder de influencia es básico **para conseguir cambios positivos en el entorno.**



CÓMO DEJAR DE SER VÍCTIMA Y LIDERAR EMOCIONES



ACTIVIDAD



Caja de Herramientas Emocionales

- 1 Los participantes crean una "caja de herramientas" emocional identificando sus principales emociones durante la jornada laboral.
- 2 Para cada emoción, los participantes proponen una herramienta para gestionarla. Ejemplo: Frustración (practicar respiración profunda), Ansiedad (hacer una lista de tareas pendientes).

MATERIALES NECESARIOS



Hojas de papel, marcadores, tarjetones o post-its.

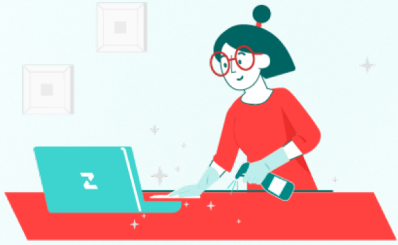
- 3 Se comparte en grupo, creando una lista común de "herramientas" que puede ser utilizada por todos.





Pausa - 10 minutos

Tiempo para descansar y recargar energías



TRANSFORMAR EL CICLO E/ER EN E/ERA

OBJETIVO

Cambiar la reacción automática ante estímulos emocionales por una respuesta racional y estratégica.

20 Minutos

TRANSFORMACIÓN DEL CÍRCULO EMOCIONAL



DEFINICIÓN CONCEPTUAL CLAVE

MODELO E/ER (Estímulo = Emoción, Reacción)

La secuencia automática donde un estímulo externo genera una emoción inmediata que lleva a una reacción instintiva.

MODELO E/EEA (Estímulo = Emoción, Entendimiento, Acción)

Un proceso consciente donde, tras sentir una emoción, se reflexiona antes de actuar, logrando una respuesta más racional y eficaz.



TIPS:

1. **Pausa consciente:** Tómate unos segundos antes de reaccionar para evitar impulsividad.
2. **Reconoce la emoción:** Identifica y nombra lo que sientes para tomar control de la situación.
3. **Elige la mejor respuesta:** Opta por una acción que resuelva el problema y fortalezca la relación.



TRANSFORMACIÓN DEL CÍRCULO EMOCIONAL



**Role-playing con
escenarios de conflicto**



1 Los participantes se dividen en parejas o pequeños grupos. Cada uno recibe un escenario en el que una situación genera una reacción emocional fuerte (EER: Estímulo, Emoción, Reacción)

3 En la segunda ronda, aplican el modelo EERA (Estímulo, Emoción, Reflexión, Acción), tomando tiempo para entender la emoción antes de actuar.

2 En la primera ronda, los participantes reaccionan de manera automática.

4 Reflexión grupal sobre los resultados y aprendizajes.

**MATERIALES
NECESARIOS**



Escenarios, papel y bolígrafo

TRANSFORMACIÓN DEL CÍRCULO EMOCIONAL



Role-playing con
escenarios de conflicto



Caso 1

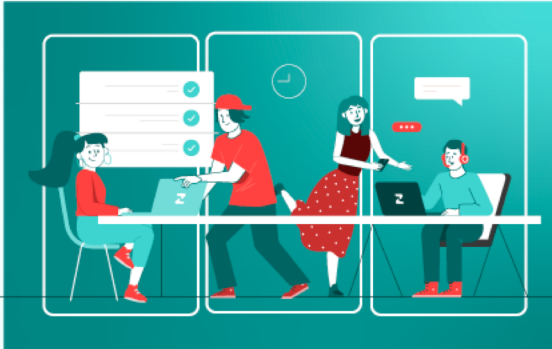
Un cliente (una tienda online) está muy frustrado porque la integración del sistema de pagos no ha funcionado correctamente, lo que ha provocado que varios de sus clientes no puedan completar sus compras durante el fin de semana de ofertas.

Caso 2

Un cliente (una empresa de servicios) está molesto porque los pagos internacionales que esperaba recibir han sido retenidos debido a una configuración incorrecta en el sistema, afectando su flujo de caja.

Caso 3

Un cliente (una cadena de restaurantes) se queja porque se le han cobrado comisiones mucho más altas de lo acordado en su contrato, lo que ha afectado sus márgenes de ganancia.



ACUERDOS Y PLAN DE ACCIÓN

OBJETIVO

Elaborar un plan de acción concreto para aplicar las herramientas aprendidas en el taller.

20 Minutos

DEFINICIÓN CONCEPTUAL CLAVE

PLAN DE ACCIÓN

Un conjunto de acciones específicas que se comprometen a realizar en un tiempo determinado. Un plan de acción bien definido ayuda a establecer metas claras y proporciona un marco para medir el progreso.



CLAVE:

1. Sé Específico y Realista
2. Establece Plazos y Responsabilidades
3. Reflexiona y Ajusta Regularmente



TRANSFORMACIÓN DEL CÍRCULO EMOCIONAL



Elaboración de un plan de acción basado en compromisos con uno mismo y con el grupo



1 Cada participante identifica dos compromisos individuales relacionados con su gestión emocional. Ejemplo: “Practicar respiración profunda antes de responder a un cliente molesto.”

3 Cada grupo presenta su plan de acción al resto del equipo.

2 En pequeños grupos, se establecen compromisos grupales. Ejemplo: “En las reuniones de equipo, comenzar con una breve reflexión sobre la gestión emocional de la semana.”

4 **Debriefing:** Reflexión final sobre cómo los compromisos personales y grupales contribuirán a mejorar el ambiente laboral y los resultados del equipo.



Cierre del taller - 10 minutos

¿Qué fue lo que más valoraron del taller?

¿Cuál creen que será el mayor impacto de lo aprendido en su día a día?

¿QUÉ TE PARECIÓ ESTE TALLER?



¡MUCHAS GRACIAS!

izipay

izipay.pe