

Una de las estrategias de enseñanza-aprendizaje más poderosa, es la gamificación, ya que utiliza: **la mecánica del juego, las dinámicas y los componentes del juego.**

EL CASTILLO DEL SERVICIO

Un curso taller que cambiará la actitud de servicio de tus colaboradores, para siempre.

INNOVAC
Innovación en consultoría organizacional



CÓMO SURGE ESTA IDEA

Conscientes de la importancia de este tema en las organizaciones e identificando con precisión que la única manera en que las personas podemos dar un excelente servicio a los demás, es conectarnos con nuestra capacidad de dar y darnos y entender a fondo la filosofía organizacional, nos dimos a la tarea de crear este nuevo producto.

CUÁL ES EL OBJETIVO

Que el participante al terminar el curso – taller, se sienta identificado con los rasgos de la cultura organizacional, maneje herramientas prácticas, relacionadas con el tema y tome conciencia de la importancia de su actitud para su crecimiento personal y el fortalecimiento de la institución y el equipo al que pertenece.

A través del triángulo del servicio y herramientas clave como la confianza y los ciclos de servicio, entre otras, identificamos con claridad los momentos de la verdad, que nos llevan construir una nueva manera de ver a la organización en la que trabajamos y homologar la forma en que el servicio puede convertirse en un diferenciador clave.

EL DISEÑO DEL TALLER

El taller está diseñado con técnicas de aprendizaje acelerado y gamificado, que hacen de este proceso una gran experiencia. Buscamos modificar de manera simple las creencias arraigadas y descubrir los roles en los que vivimos, que en muchos momentos nos limitan para trabajar con una actitud de servicio, que nos permita crecer y sentirnos satisfechos y relacionarnos con los demás desde una gran capacidad de dar y solucionar lo que el otro requiere o necesita y nosotros podemos cubrir a través de lo que ofrecemos en nuestra organización o institución.

En un lapso de 5 o 6 horas, a través de un cuento que se diseña acorde a las características y filosofía organizacional de cada empresa, se recorre la historia del castillo, en donde los diferentes personajes (arquetípicos) nos permiten reflexionar sobre nuestras virtudes y áreas de oportunidad relacionadas con la competencia de calidad en el servicio y realizar ejercicios enfocados a la actividad diaria, con el objeto de crear planes y programas que puedan homologarla.

LOS BENEFICIOS

- Refuerza la filosofía organizacional y genera pertenencia.
- Permite reflexionar sobre la manera individual de ser y actuar.
- Homologa herramientas relacionadas con la calidad en el servicio.
- Modifica comportamientos que no están alineados para brindar una buena atención y servicio.
- Contribuye a generar aprendizaje organizacional, provocando diálogo y discusión, con el objeto de llegar a conclusiones compartidas y valiosas.
- Favorece el trabajo en equipo y la comunicación.
- Produce un ambiente lúdico y agradable que permite al participante sentirse parte de esta propuesta, en un ambiente de armonía y cordialidad.



1

SÉ IMPECABLE CON TUS PALABRAS

Impecable significa sin pecado. Cuando eres impecable asumes la responsabilidad de tus actos. Honrar tus palabras es ser coherente con lo que piensas, dices y haces. Y esto te hace respetable ante los demás y ante ti mismo.

2

NADA ES PERSONAL

Nada de lo que otras personas hacen es debido a ti. Es debido a ellos mismos.

Todas las personas viven en su propio sueño, en su propia mente; viven en un mundo totalmente distinto al que nosotros vivimos.

Cuando tomamos algo personalmente, asumimos que ellos saben lo que hay en nuestro mundo, y tratamos de imponer nuestro mundo en el suyo.

3

NO HAGAS SUPOSICIONES

No des nada por sentado.

Si tienes dudas, acláralas.

Si sospechas, pregunta.

Suponer te hace inventar historias increíbles que solo envenenan tu alma y que no tienen fundamento.

4

HAZ SIEMPRE TU MÁXIMO ESFUERZO

Si siempre haces lo mejor que puedas, nunca podrás recriminarte o arrepentirte de nada.

No des el máximo solo porque debes. Debes hacerlo porque sabes que es la única forma de ser feliz. Encuentra la satisfacción en el camino.