

# CULTURA ORGANIZACIONAL ORIENTADA A LA ATRACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DEL TALENTO



## OBJETIVOS

1. Conocer y definir los elementos de una cultura organizacional generando las pautas de comportamiento para crear equipos cohesivos orientados a los resultados de la organización.
2. Reforzar el compromiso de los empleados, así como el sentimiento de pertenencia a la organización creando un clima de trabajo en equipo y satisfacción del empleado y del cliente.
3. Mejorar los servicios hacia el cliente interno y externo generando un clima de transparencia y colaboración.
4. Trabajar el reconocimiento y la recompensa ante las aportaciones de valor de los colaboradores.
5. Propiciar relaciones sólidas entre los equipos y colaboradores.

6. Trabajar hacia los valores de confianza, flexibilidad, autonomía, y comunicación abierta y transparente
7. Conocer las estrategias de Captación y Fidelización de los empleados.

## **CONTENIDOS**

### MODULO 1 DISEÑA TU CULTURA ORGANIZATIVA

Misión, visión y valores

La estrategia y la Cultura Organizacional

Cómo mejorar la visión y las conductas organizativas

Estrategias de Captación y Fidelización de los empleados.

Como mejorar la cultura para fidelizar el talento

Orientación hacia el cliente interno y externo

### MODULO 2 CULTURA CENTRADA EN EL CLIENTE

Los servicios al cliente

Experiencia del cliente

Experiencia del empleado

Tratamiento del cliente insatisfecho

Actuación frente a las quejas y reclamaciones

Consejos prácticos

## IMPARTE

### ➤ María Luz Pomares



Directora General de la Consultora MLP people + business. Psicóloga Organizacional. Aporta más de 20 años de experiencia formando equipos en habilidades sociales, negociación, habilidades directivas, liderazgo, metodologías ágiles... Está especializada en selección de directivos, mandos intermedios y perfiles tecnológicos. Entrena a quienes buscan trabajo, quieren cambiar de profesión o desean reincorporarse al mercado laboral. Psicóloga especialista en RRHH por la UM, Máster MBA, Experta en Inteligencia Emocional por la UNIR, Posgrados en Psicología Clínica por la Universidad de Murcia y Coach Estratégico por Fundesem Business School.

## DESTINATARIOS

- Directivos y Mandos Medios de cualquier Departamento.
- Personas con interés en la Dirección de Equipos de Trabajo.

## DURACIÓN

- 10H

## FECHAS Y HORARIOS

- 6 y 13 de septiembre
- ✓ Horario: 10:00-15:00h

**Fecha máxima de inscripción:  
30 de agosto**

## COSTE (por alumno/a)

- Asociado: 220€ + IVA
- No asociado: 290€ + IVA
  - ❖ Bonificación por parte de AVIA: 50€ + IVA

## UBICACIÓN

- Aula Virtual AVIA

## INSCRIPCIÓN

- Para confirmar la inscripción al curso será necesario abonar la totalidad del coste de la formación antes del inicio del mismo.
- **Datos relativos al pago:** De necesitar número de pedido para poder emitir la factura, deberá dejarlo notificado en la ficha de inscripción, así como cualquier dato que sea necesario hacer constar en la misma.
- La **cancelación de asistencia con menos de 48 horas de antelación** al inicio del curso no dará derecho a la devolución de este importe.

- AVIA se reserva el derecho a cancelar una formación si no se alcanza el número mínimo de asistentes, en cuyo caso el importe abonado se devolverá íntegramente.

