

# ORIENTACIÓN AL CLIENTE/ PACIENTE: NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

SEMINARIO WEB

29 DE OCTUBRE DE 2022  
DE 10:00 A 14:00

ORGANIZA:

COLABORA:



# OBJETIVOS Y CONTENIDOS

“Nos debemos a nuestros clientes, pacientes, usuarios/as, socios/as, colaboradores...”, trabajamos con ellos y por ellos, para ayudarles y aportarles un servicio y apoyo. En definitiva para aportarles valor.

Más aún en nuestro contexto actual, mucho más diverso, circular y “sistémico” donde el trabajo por proyectos, colaboración, trabajo en equipo, cada vez esta mas presente en nuestro entorno laboral.

Tener una clara orientación y visión al Cliente/ Paciente, es muy importante, de cara a nuestro trabajo, relación con ellos, la gestión de nuestros proyectos y/o negocio. Nos ayuda a tomar conciencia de la importancia de este, a tomar decisiones, a orientar nuestros proyectos, a innovar, progresar...entre otros.

Tengamos nuestra propia consulta, consultora o centro, trabajemos para otra empresa u organización, poner el foco en “nuestros clientes” y sus necesidades es muy importante para poder conseguir nuestros objetivos y resultados.

Unido a ello, debemos conocer muy bien a nuestros clientes y trabajar bien “Nuestra Propuesta de Valor”, que tiene que ver con nuestra ayuda, nuestra aportación, y lo que nos hace diferentes a la hora de trabajar con ellos.

Este área es transversal y que tiene que ver más con la estrategia de un profesional un equipo y organización, no tanto con la parte técnica, pero no por ello menos importante muy a tener presente en cualquier trabajo, organización en los que pertenecemos o podemos pertenecer los Psicólogos/as.

## **Objetivos generales :**

-Dotar de nuevos conocimientos y/ o profundizar en el enfoque y modelo de “orientación al cliente” para la gestión y desarrollo nuestro trabajo y proyectos.

-Aportar, compartir y trabajar desde una visión más Estratégica, transversal e Innovadora que nos pueda ayudar y facilitar el trabajo en nuestra empresa y organización.

-Facilitar recursos , habilidades y técnicas para poder mejorar nuestras competencias como Psicólogos/as y profesionales.

## **Objetivos específicos:**

-Dotar de un modelo y enfoque de trabajo estratégico que nos ayuda a gestionar mejor nuestros proyectos y trabajo. Mejorar los objetivos, resultados, en definitiva aportar más calidad en los procesos.

-Mejorar nuestras competencias, para así poder captar nuevas oportunidades de trabajo.

-Facilitar y compartir experiencias innovadoras y pioneras en nuestro sector.

## **Contenidos:**

-“El cliente en el centro”.

-Contexto actual. Diversidad, Innovación y colaboración.

-Modelo tradicional vs Modelo actual.

-Modelo y visión estratégica.

-El perfil del Cliente y Nuestra Propuesta de Valor desde el “Business Model Canvas” (Modelo Canvas).

-Innovación social y proyectos emprendedores pioneros en el sector.

# DOCENTE



## **Ainhoa Carricajo Palmero - CL3285**

Psicóloga y Consultora. Responsable y fundadora de DESCUBRETALENTO, consultoría y psicóloga para el cambio.

Lda. en Psicología por la Universidad de Salamanca (USAL).

Máster en Consultoría y procesos de desarrollo organizacional, por la UVA.

Posgrado/Experto en Mediación familiar y terapia sistémica, por la UPSA.

Experto en Dirección y gestión de RRHH. Consultora INDAE y CVE.

Formación continua en intervención psicológica, consultoría, evaluación y selección y coaching.

Formación en dirección, gestión y creación de empresas. Programa de emprendimiento y mentoring.

Experiencia en procesos de selección de personal tanto en empresa privada como en procesos de la Administración pública.

Asesora en tribunales de oposiciones del área de Seguridad y Policía local.

Experiencia como formadora y consultora, en desarrollo de competencias, habilidades personales. Desarrollo profesional con equipos de trabajo y diferentes perfiles profesionales, empresas y organizaciones.

Miembro y colaboración en equipo GRIPDE, del Copcyl.

Colaboración en la división de Psicología del trabajo y RRHH del Copcyl.

## **HORARIO Y LUGAR DE IMPARTICIÓN**

El seminario web se realizará a través de videoconferencia por medio de la plataforma ZOOM.

Sábado 29 de Octubre de 2022, de 10:00 a 14:00.

Antes del inicio del seminario se enviará un enlace de acceso a este, y las instrucciones para poder acceder.

# PRECIO Y FORMA DE PAGO

El seminario web tiene una **aportación de 25 €**.  
(esta formación es para profesionales de la Psicología colegiados/as y precolegiados/as).

Mediante tarjeta a través de pasarela segura pinchando en el siguiente enlace:



Fecha límite de inscripción: 24 de Octubre de 2022.

Una vez cerrada la inscripción, si el alumno/a causa baja antes del inicio del seminario, no se procederá a devolver la aportación realizada.

## INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:

Colegio Oficial de Psicología de Castilla y León  
C/ Divina Pastora, 6. 47004 Valladolid  
Mail: [copcyl2@cop.es](mailto:copcyl2@cop.es)  
Tel: 983210329  
[www.copcyl.es](http://www.copcyl.es)

