

Plan de acción con los ODS

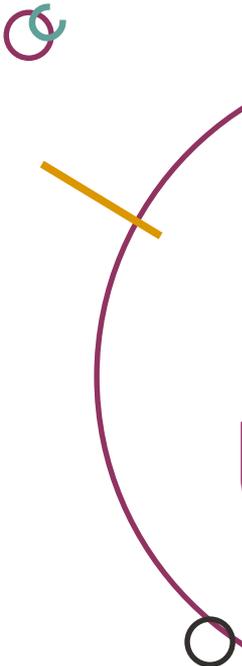


Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS), también conocidos como Objetivos Mundiales, son una llamada universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

Kahoot!



¡Definamos los ODS para UU.PP!



ODS
UU.PP

¿Qué significan los ODS en
Aupex?

¿Qué queremos que signifiquen?

¿Dónde los aplicaríamos?

¿Cuál aplicaríamos?

¿Qué queremos como
organización con los ODS?



¡Vamos!

a por el plan de acción
con los ODS

¿Por dónde
empezamos?



Una
idea



**Una
idea**

**Una idea sin un
plan de acción es
una ocurrencia**

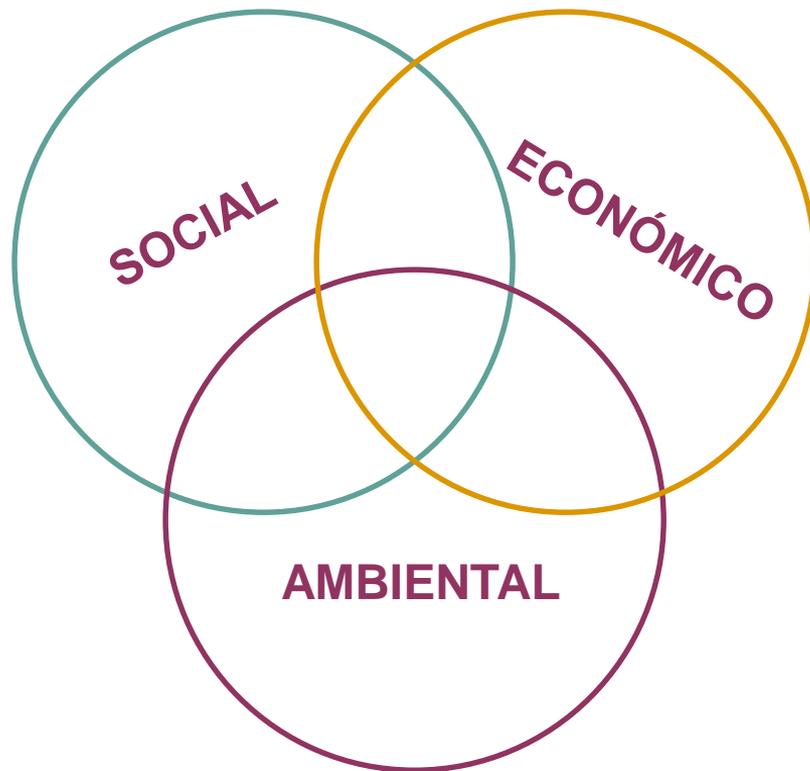




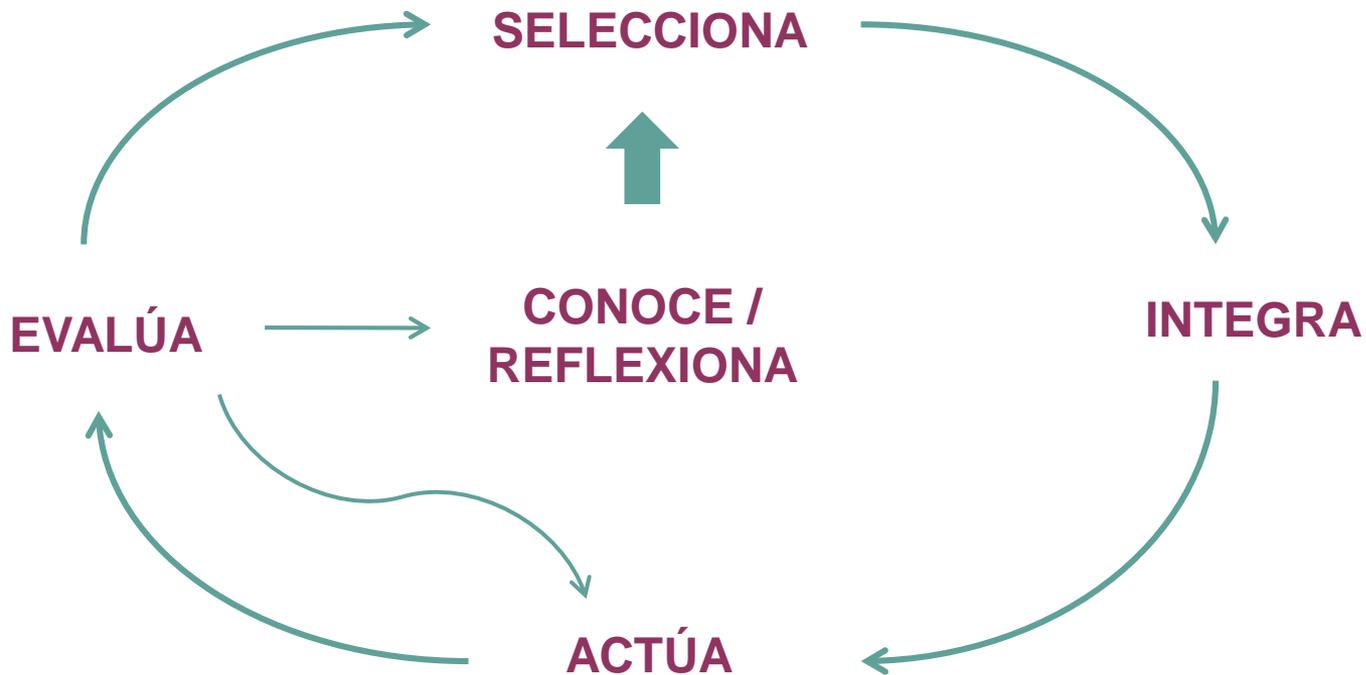
UNA IDEA TIENE QUE...

- **Responder a preguntas.**
 - **Generar confianza**
 - **Ilusionar**
 - **Crear valor**
- 

RECORDAMOS TRES ÁMBITOS



PROPÓSITO DEL TALLER



TRABAJAMOS LOS ODS



TRABAJAMOS LOS ODS



Definición

Metas

TRABAJAMOS LOS ODS



Datos relevantes

Proyectos que destaquen

Más información

TRABAJAMOS LOS ODS



Busca datos relevantes en tu área de actuación relacionados con este objetivo

TRABAJAMOS LOS ODS



Relaciona metas ODS con metas locales

Metas generales ODS

Metas locales

TRABAJAMOS LOS ODS



¿Qué puedes hacer?

Acciones que puedes tomar



IDEAS

**NUESTRA
INVESTIGACIÓN
ODS**





El cliente

Es el cliente quien
asigna valor a los
productos o
servicios





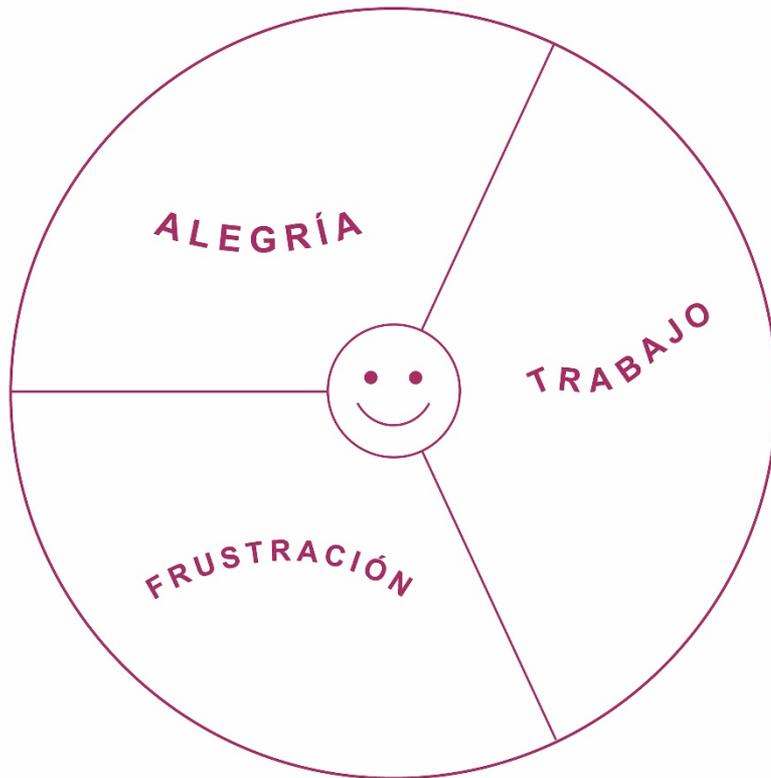
TRABAJAMOS LOS ODS

ACCIÓN	RESPONSABLE	COMPROMISO	FECHA	INDICADORES	OBSERVACIONES



PERFIL DEL CLIENTE

PERFIL
DEL
CLIENTE



Versión original: Strategyzer



PERFIL DEL CLIENTE

Vamos a clarificar , las necesidades, frustraciones y alegrías de nuestros clientes.

Busca más allá de tu conocimiento habitual, de tus juicios... para hacer una propuesta de valor.



PERFIL DEL CLIENTE. NECESIDADES

Funcional

Realizar una tarea específica, solucionar un problema.

Social

Ayudar a los demás. Estatus social

Personal/emocional

Ocupar su tiempo. Compañía



PERFIL DEL CLIENTE. NECESIDADES

¿Qué nos podemos preguntar para ver las necesidades?

¿Por qué?, ¿por qué?, ¿por qué?...hasta llegar a la raíz.

¿En qué contexto se mueve tu cliente?

¿Hay problemas de los que no son conscientes?

¿Qué necesidades emocionales tienen?



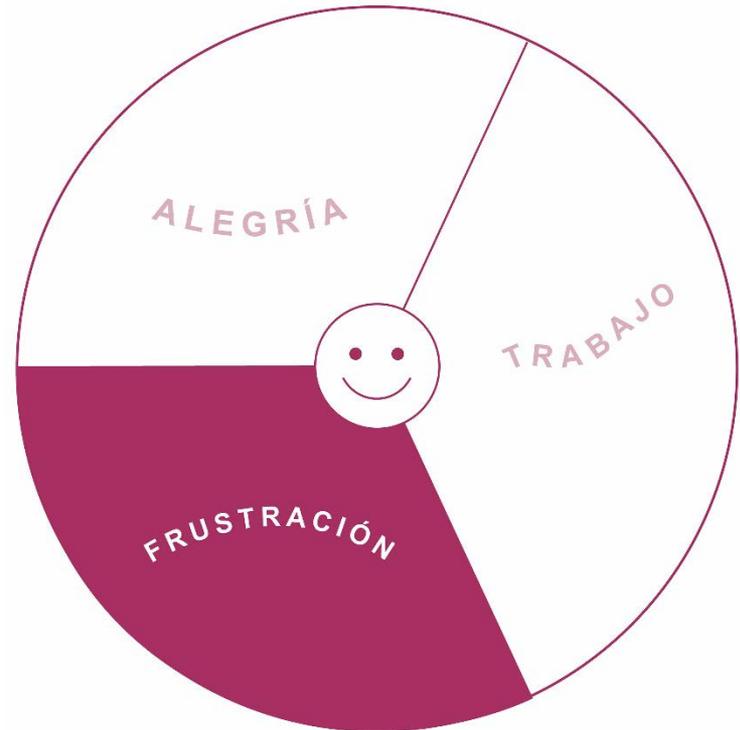
PERFIL DEL CLIENTE. FRUSTRACIONES

Lo que nuestro cliente no espera de nuestros servicios:

Resultados no esperados. Es aburrido, hay cola.

Obstáculos. No tengo tiempo, no lo entiendo, es caro.

Riesgos. Me puedo resfriar, me voy a encontrar con gente que no me apetece...



PERFIL DEL CLIENTE. FRUSTRACIONES

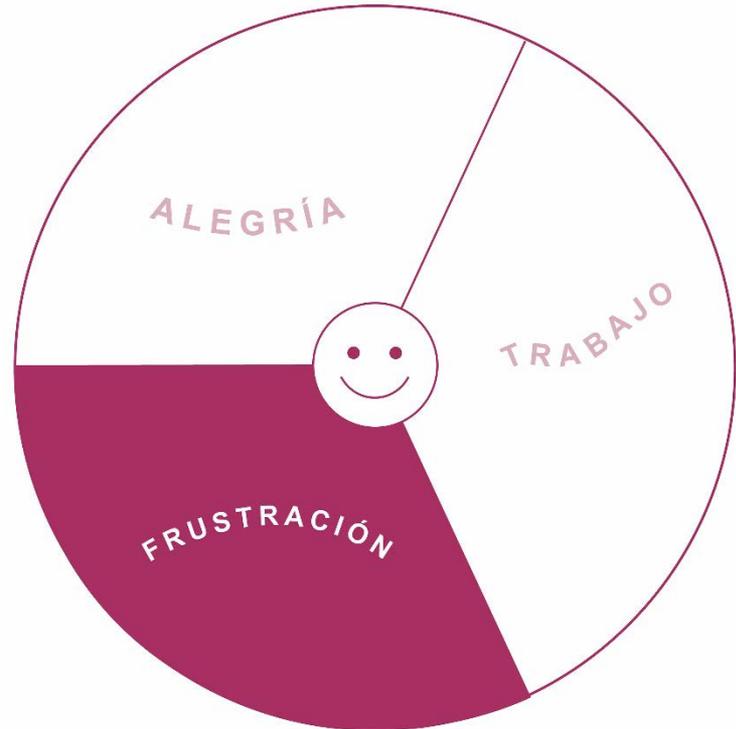
¿Qué nos podemos preguntar para ver las frustraciones?

¿Qué provoca a tus clientes que se sientan mal?

¿Qué riesgos temen tus clientes?

¿Qué errores comunes cometen tus clientes?

¿Qué les hace perder el sueño a tus clientes?



PERFIL DEL CLIENTE. ALEGRÍAS

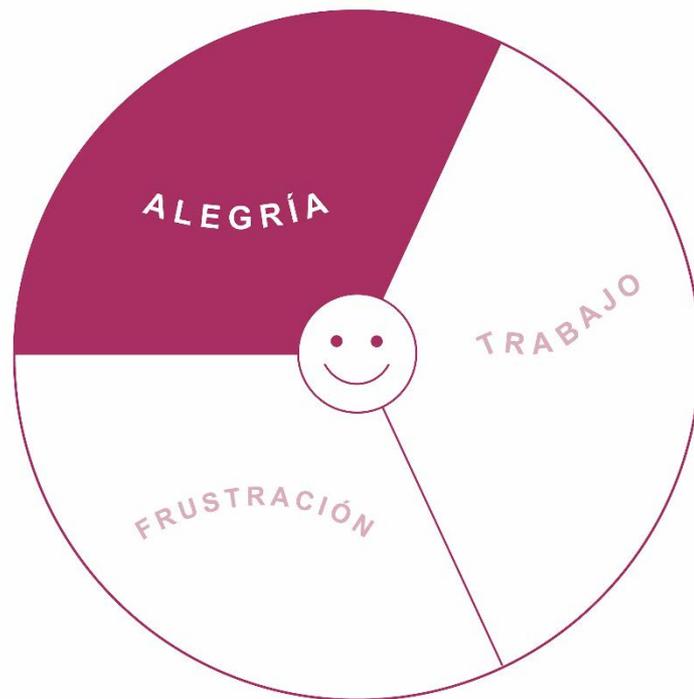
Los beneficios que obtienen de y pueden ser:

Necesarios, la formación ha sido útil.

Esperadas, se estaba cómodo en la sala.

Deseadas, la formación ha sido entretenida.

Inesperadas, nos han dado un café.



PERFIL DEL CLIENTE. ALEGRÍAS

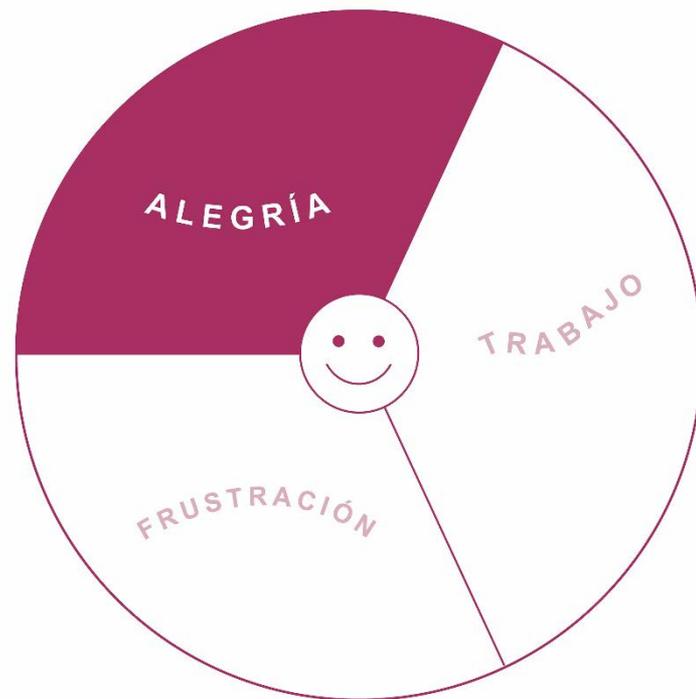
¿Qué nos podemos preguntar para ver las alegrías?

¿Qué niveles de calidad esperan?

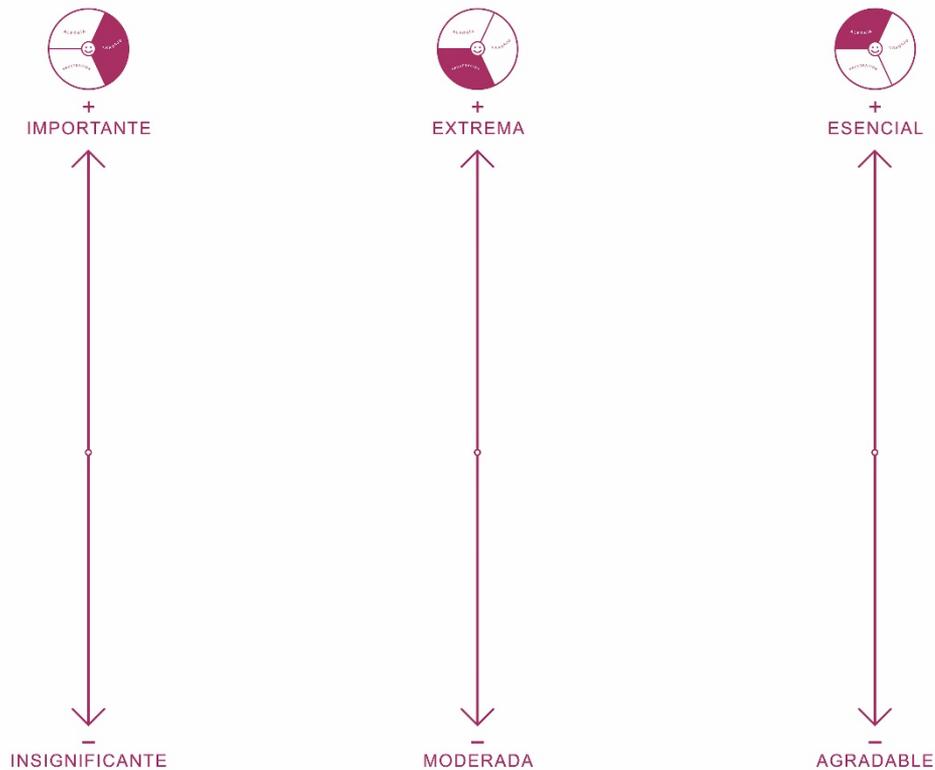
¿Qué le haría la vida más fácil a tus clientes?

¿Qué haría que tus clientes acudan a tus servicios?

¿Qué buscan tus clientes?



CLASIFICAMOS Y PONEMOS EN COMÚN



MAPA VALOR.



MAPA VALOR. PRODUCTOS Y SERVICIOS

SERVICIOS AUPEX/UU.PP



ESCAPARATE DE LOS
SERVICIOS QUE PRESTÁIS



¡DOBLE RETO!



Los actuales
relacionar
con ODS



Nuevos con
ODS



MAPA VALOR. ALIVIADORES

¿Cómo nuestros servicios alivian las frustraciones?

De todas nos centramos en las que importan a nuestros clientes y seleccionamos las que podemos cubrir.

Pocas pero potentes.



MAPA VALOR. ALIVIADORES

Algunas cuestiones que nos pueden ayudar.

¿Qué hace que tus clientes se sientan mejor?

¿Qué riesgos, miedos o dificultades podemos paliar?

¿Qué errores podemos ayudarles a no cometer?



MAPA VALOR. CREADORES ALEGRÍA

Describe como tus servicios producen alegría a tus clientes.

Alegrías funcionales, sociales y personales.

Nos centramos en los más relevantes



MAPA VALOR. CREADORES ALEGRÍA

¿Podrían nuestros servicios...

Dejar encantados a nuestros clientes?

Hacerles la vida más fácil?

Generarles nuevas inquietudes?

Cumplir un sueño?



CLASIFICAMOS Y PONEMOS EN COMÚN



+
IMPORTANTE



-
INSIGNIFICANTE



+
IMPORTANTE



-
INSIGNIFICANTE



+
IMPORTANTE



-
INSIGNIFICANTE

¡Gracias!



COOPERAR
PARA
GANAR.com



Francisco José Palomino Guerra
657 507 507
www.atakamasl.com