

# apd

# Business case

ASOCIACIÓN PARA EL **PROGRESO DE LA DIRECCIÓN**

AFORO LIMITADO

EXCLUSIVO SOCIOS

## La gestión emocional en los procesos de atención al cliente: el caso de LABORAL Kutxa

Pamplona, 29 de abril de 2016



*“Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo. Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno, con el propósito justo y del modo correcto, eso, ciertamente, no resulta tan sencillo”*

Aristóteles (384 a.C. - 322 a.C.)

## Presentación

Aristóteles fue capaz de concebir este pensamiento hace más de 2.400 años. No en vano fue preceptor de Alejandro Magno y, con esta idea, sentó las bases de lo que hoy conocemos como “Inteligencia Emocional”.

En la actualidad, somos cada día más conscientes de que sin esta capacidad de identificar, comprender y regular nuestras emociones y las de los demás, perdemos la facultad de actuar eficaz y saludablemente sobre nuestra vida personal y profesional. Por ello, en la sociedad en general y en las organizaciones en particular, se ha comenzado a trabajar en el desarrollo de las habilidades necesarias para realizar una buena gestión emocional, que nos permita enfrentarnos de forma positiva a cualquier situación por compleja que ésta sea.

Conscientes de la importancia que tienen las emociones en nuestro día a día, LKS ha desarrollado procesos específicos para la mejora de la gestión emocional, dirigidos a profesionales que trabajan en contextos relacionales complejos y desgastantes para las personas. Estos procesos persiguen incrementar la capacidad de las personas para regular sus emociones y enfrentarse a situaciones complejas, lo que incide directamente en la mejora de su bienestar personal y de su entorno.

El objetivo de la presente sesión es compartir con los asistentes la experiencia práctica de LABORAL Kutxa, cuya implicación con las personas y la preocupación por la salud emocional de sus trabajadores le ha llevado a apostar fuertemente por trabajar en la gestión emocional.

### Beneficios para la organización y las personas:

- Sanear las relaciones interpersonales, tanto a nivel interno como con agentes externos.
- Afrontar los conflictos como oportunidades de desarrollo.
- Reducir las expresiones inadecuadas de agresividad y sumisión.
- Disminuir la aparición de cortocircuitos emocionales, con lo que se dispone de más energía destinada a la consecución de objetivos de la Organización.
- Construir relaciones de calidad, basadas en la asertividad.
- Impulsar la creación de un metalenguaje sobre el que impulsar el cambio y desplegar una cultura organizativa.
- Mejorar el clima laboral y resolver relaciones enquistadas.
- Desarrollar una actitud protagonista y responsable en cualquier situación y contexto.

**09:00 h** Apertura y contextualización del Business case

---

**09:10 h** La importancia de la inteligencia emocional. Enmarque conceptual del Proyecto

**Aitor Pérez Gómez**

Responsable Área de Conocimiento Desarrollo de Personas de LKS

---

**09:30 h** Business case: LABORAL Kutxa  
Cómo logramos mejorar las habilidades de nuestros profesionales en la gestión de las emociones con nuestros clientes

**María Montalvo García**

Jefa de Gestión del Talento.  
Departamento de Gestión Social de LABORAL Kutxa

**Nuria Aguirre Unzueta**

Directora de Gestión Social y Miembro del Consejo de Dirección de LABORAL Kutxa

---

**10:15 h** Debate y coloquio

---

**10:45 h** Cierre de la sesión seguido de café-networking

---

**11:00 h** Fin de la sesión

**Business case**

# La gestión emocional en los procesos de atención al cliente: el caso de LABORAL Kutxa

Pamplona, 29 de abril de 2016

## Informaciones prácticas

- **Fecha:** 29 de abril, 2016
- **Lugar:** Pamplona – Sede de CEN  
(Doctor Huarte, 3)
- **Horario:** De 9:00 a 11:00 h
- **Inscripciones:** [inscripcionesnorte@apd.es](mailto:inscripcionesnorte@apd.es)
- **Información:** 94 423 22 50 / [www.apd.es](http://www.apd.es)

## Cuota de inscripción

**Asistencia gratuita y exclusiva para Socios de APD y CEN e invitados de LKS**

Dada la limitación del aforo las inscripciones se tomarán por riguroso orden de recepción.