

Café Call Center "Botiquín Antiestrés"

El pasado 29 de Junio, Rosi Klein creadora del "Botiquín Antiestrés", coordinó el tradicional Café Call Center organizado por Herramientas Gerenciales: "Los beneficios que aporta el Botiquín Antiestrés: disminución del ausentismo y la rotación en los call centers, el aumento de la productividad y la creación de salud".

Frente a un numeroso auditorio, Klein abrió su "Botiquín Antiestrés" invitando a los asistentes a realizar actividades vivenciales. A través de la misma los participantes experimentaron el placer de sentirse relajados y libres de tensiones. El Botiquín Antiestrés, es un programa de herramientas y actividades que abarcan acciones físicas, mentales y emocionales para reducir el estrés en las empresas y mejorar la calidad de vida de las personas.

"El cuerpo manifiesta cosas que la palabra no logra expresar debido a los diferentes filtros por los que atraviesa. Las actividades del Botiquín Antiestrés, posibilitan la expresividad estableciendo a la vez un clima de confianza y proactividad en las personas" expresó. Respecto a su aplicación en las empresas, Klein comentó: "En el ámbito organizacional, la aplicación del Botiquín, se traduce en una mejor calidad en los vínculos laborales entre jefes y colaboradores, pares y también en la relación de los colaboradores con los clientes. La disminución del ausentismo y la rotación es una consecuencia de la mejora en los vínculos y el clima laboral así como la reducción de síntomas y enfermedades propias del sistema" La segunda parte del encuentro la disertante propuso, utilizando dinámicas grupales variadas, un espacio de reflexión (grupal) sobre los temas que generan estrés en el call center. En relación a este punto, Rosi sostuvo que se encuentra desarrollando nuevas herramientas para el Botiquín Antiestrés que permitirán trabajar, entre otros temas, el concepto de "distancia óptima", al que definió como una distancia necesaria que el operador tiene que aprender a poner entre él y el cliente.

Mediante la misma, se propicia que el operador empatice con el cliente, sin verse afectado por la tensión que pudiera recibir por parte del usuario durante la conversación telefónica y con posterioridad a la misma. El encuentro finalizó con ejercicios de relajación y visualizaciones positivas, en medio de un clima festivo y muy relajado.

Junio de 2011

Fuente: www.callcenternews.com.ar