



Visita de la Secretaria general de UGT-Andalucía

La secretaria general de UGT-Andalucía, Carmen Castilla, acompañada del presidente de PRODE, Blas García, realizó el 22 de mayo una visita a distintos centros y servicios que la Entidad tiene en Pozoblanco. En la reunión mantenida con los responsables de la Entidad, Carmen Castilla puso el énfasis en la importante labor que PRODE hace por la inclusión laboral de las personas con discapacidad, defendiendo la subida salarial que UGT ha solicitado para los trabajadores del sector y recalcando que su sindicato prestará especial atención a la ejecución de los presupuestos de la Junta de Andalucía.

"El único fracaso verdadero en la vida es no aprender de ella".

Anthony J. D'Angelo

La importancia del marketing de relaciones

Es necesario que las organizaciones sin ánimo de lucro que tienen como misión mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, pongan énfasis en la buena gestión, profesionalizando sus departamentos de marketing y adecuando la estrategia hacia la orientación al cliente.

“Es mucho más costoso captar un cliente que retenerlo”, es la máxima que fundamenta el marketing de relaciones. Pequeñas y medianas empresas, y grandes compañías, destinan un esfuerzo presupuestario a la partida publicitaria que tiene como objetivo captar nuevos clientes; y cometen el error de descuidar la satisfacción y fidelización de los mismos una vez han sido captados.

Este grave error tiene como consecuencia la pérdida inmediata del cliente, que al quedar insatisfecho con el bien o servicio adquirido, no volverá a realizar ningún tipo de transacción. Por consiguiente, se produce el despilfarro de los recursos empleados en publicidad y la reputación de la empresa se ve seriamente dañada con el boca a boca negativo.

Para que esta situación no se dé, es indispensable establecer una estrategia basada en la orientación al cliente, poniendo el foco en la creación de relaciones duraderas a través de su plena satisfacción. Las empresas deben canalizar sus esfuerzos en esta dirección, sin por ello descuidar la captación de nuevos clientes.

Ese esfuerzo debe responder a un criterio de inteligencia, debiendo quedar meridianamente claro

que no todos los clientes son iguales. Generalmente, el 20% de los clientes suponen el 80% de las ventas de una empresa. Por consiguiente, la estrategia relacional irá destinada en mayor medida a retener a los clientes más importantes: el número de visitas comerciales será mayor para los mejores clientes, y ellos recibirán los mejores descuentos y ofertas promocionales.

Una buena estrategia de marketing de relaciones parte del conocimiento de las necesidades del cliente, sus gustos e intereses, y también de la competencia. A partir de una adecuada segmentación se debe personalizar la oferta en la medida de lo posible, se establecerán mecanismos de venta cruzada para incrementar el volumen de ventas, y se cuidará cada detalle del servicio postventa.

Cuando la estrategia está definida, y todas las personas de la organización entienden que el cliente es lo primero, volcándose en su plena satisfacción, es el momento de adoptar una solución tecnológica a través de un software CRM (Customer Relationship Management) que permita optimizar la gestión de cuentas y ventas, fidelizar a los clientes, e incrementar el volumen de ingresos.

El resultado obtenido será el incremento de las oportunidades, la sostenibilidad de los proyectos, y en consecuencia, la posibilidad de que muchas más personas con discapacidad encuentren un trabajo digno en aquellas organizaciones que trabajan bajo criterios de calidad.



Es muy importante para todas las empresas y organizaciones tener en cuenta a sus clientes. Los clientes tienen que estar satisfechos y contentos. Hay que esforzarse en tener cada vez más clientes, pero es más importante que no se vayan los clientes que tienes. A todas las acciones que hace una empresa para captar y mantener clientes se les llama marketing. En PRODE, esto es muy importante, sobre todo en la parte empresarial. Hay herramientas informáticas que ayudan a mejorar esta relación con los clientes. Se llaman CRM y en PRODE se va a poner una.

¿Cuál es la clave para desarrollar una adecuada estrategia de relaciones con el cliente?

La clave principal es conocer a la perfección los beneficios ofrecidos por la competencia, mejorar lo que ellos hacen, y establecer una relación de larga duración con el cliente, basada en la confianza y en la calidad de lo que le ofrecemos. Para ello hay que conocer las necesidades de nuestros clientes, ofrecerles un servicio a medida o personalizado cuando sea posible, y medir su satisfacción para detectar posibles incidencias que habrá que solucionar a toda velocidad.

¿Qué importancia tiene la implantación de un software CRM?

No se trata solamente de un software. Se trata de una estrategia que supone un cambio cultural previo en todos los rincones de la organización. Todos los profesionales, empezando por los responsables, deben interiorizar de manera drástica que el cliente es el que manda, se deben adecuar los procesos en esta dirección, y se debe formar a los profesionales para que entiendan que sin clientes no hay empresa. Todo ello cristaliza finalmente en la solución tecnológica elegida, que debe ajustarse en la medida de lo posible a la naturaleza de la organización.

¿Qué especificidad al respecto podemos encontrar en las organizaciones que tienen como misión mejorar la vida de las personas con discapacidad intelectual?

Las organizaciones tienen el deber de empoderar a las personas, conocer sus expectativas y sueños, y prestarles apoyos a medida para que sean felices en función de lo que ellos decidan. Al igual que sucede con los clientes en el área puramente laboral, las personas atendidas en el área social son los jefes, ellos deciden lo que quieren hacer con su vida, y las entidades tienen que ajustarse a sus necesidades, gustos y objetivos. La orientación absoluta al cliente, volcándose en su satisfacción y felicidad es de nuevo la clave para que los resultados sean óptimos.



hablando con...

● **Jesús García Jurado**
Director General
Adjunto de PRODE

● Abierto el plazo de matrícula para el Servicio de educación de PRODE

El 12 de junio comenzó el plazo de inscripción en el Servicio de educación para el curso 2017-2018. Este servicio trabaja para menores con diversidad funcional o necesidades educativas y cuenta con maestros de educación especial, fisioterapeutas y logopedas. Su objetivo es ofrecer a las familias la atención de un equipo multidisciplinar que coordina sus intervenciones con las áreas de salud, educativa y social de la comunidad, para conseguir que los resultados sean globales, significativos y estables.

En este servicio, además, se gestionan las ayudas del Ministerio de Educación para menores con discapacidad que figuren dentro del censo de necesidades educativas.

Puede realizar cualquier consulta o solicitar cita previa en el 663766053 o bien a través de correo electrónico: consorubio@prode.es

● Asamblea en PRODE

Cumpliendo con lo dispuesto en sus Estatutos, PRODE celebró el 25 de mayo su Asamblea general ordinaria en la que, entre otros asuntos, se aprobaron la Memoria y las Cuentas auditadas correspondientes al ejercicio 2016, así como el Plan de acción y el Presupuesto para el presente ejercicio.

Igualmente, se informó a los socios asistentes de los principales proyectos a corto y/o medio plazo que la Entidad tiene para este año, destacando la necesidad de poner énfasis en potenciar el Área laboral para generar puestos de trabajo para las personas con discapacidad, así como el conjunto de las acciones realizadas y enmarcadas dentro de su nuevo Plan estratégico, cuya aprobación y puesta en marcha será inminente.



Asamblea General Ordinaria de PRODE

● La Escuela de joyería de Córdoba, una oportunidad formativa

Recientemente, representantes de PRODE han visitado la Escuela de joyería de Córdoba con el fin de conocer las posibilidades formativas orientadas a este sector, así como ver las oportunidades que pudieran darse para el sector de la discapacidad. El ámbito de la joyería es un claro generador de empleo que requiere mano de obra. En Córdoba tiene un desarrollo importante y desde PRODE se está estudiando como vía de empleo para las personas con discapacidad.

● ¡Un mayo repleto de actividades!

Durante el mes de mayo, las actividades y oportunidades que se han ofrecido desde el Servicio de ocio son muy variadas. Con la llegada del buen tiempo aumentan las actividades comunitarias al aire libre, disfrutando de la visita a los Patios de Córdoba, siendo una de las actividades turísticas más destacadas de la ciudad, las Cruces de Mayo en Añora, declaradas de interés turístico nacional y la feria de Córdoba.

Por otro lado, como ya es tradición, PRODE ha expuesto su Cruz de Mayo con la colaboración de todos los servicios de la Entidad en su elaboración y montaje. Como novedad, se ha recibido la visita de la Brigada Guzmán El Bueno X ofreciendo un certamen de música a usuarios y trabajadores.

El programa deportivo sigue tomando fuerza entre los usuarios de PRODE, participando entre otras en una actividad deportiva de integración llevada a cabo en el centro de Pozoblanco con la colaboración de los alumnos de TECO (Conducción de actividades físico-deportivas en el medio natural) del colegio Salesiano "San José" y de una ruta de senderismo inclusiva en el Parque natural de Cardeña.



Actuación de la banda de la Brigada "Guzmán el Bueno X"

● Diario Córdoba reconoce a PRODE entre los premiados como "Cordobeses del año"

En su 32 edición, el Diario Córdoba reconoce a las personas y entidades que más han destacado a lo largo del pasado año 2016, tanto en el ámbito de los valores sociales como en el de empresas. Y, aunque parezca sorprendente, precisamente ha sido en este último ámbito donde PRODE ha sido reconocida como empresa. El acto de entrega de dicho reconocimiento se llevará a cabo el 15 de junio en el Alcázar de los Reyes Cristianos de Córdoba.



Reconocimiento a PRODE como Cordobeses del Año

- El pasado 24 de mayo, se conmemoró el Día Nacional de la Epilepsia, una enfermedad neurológica caracterizada por la presencia de crisis recurrentes que pueden producir, entre otras muchas manifestaciones, pérdida de conocimiento y convulsiones. En todo el mundo existen más de 50 millones de personas con epilepsia y la calcula que, en España, 225.000 personas han padecido crisis epilépticas en los últimos 5 años y que unas 578.000 personas sufrirán la enfermedad a lo largo de su vida.

- La epilepsia puede tener muchas causas. Puede tener origen en lesiones cerebrales de cualquier tipo (traumatismos craneales, secuelas de meningitis, tumores, etc.) pero en muchos casos no hay ninguna lesión, sino únicamente una predisposición de origen genético a padecer las crisis. Cuando no hay una causa genética o traumática identificada se llama *epilepsia idiopática* y los genes juegan un papel de modulación del riesgo de que ocurra un episodio y también en la respuesta al tratamiento. Las benzodiazepinas tienen buen pronóstico en el control de esta enfermedad.

- El 50% de los adolescentes europeos con epilepsia ocultan su enfermedad por el estigma social que aún acompaña a esta patología. Esta enfermedad puede conllevar en algunos casos trastornos de aprendizaje como la alteración de la lectura, de la atención o la memoria. No obstante, muchas de las epilepsias en menores suelen remitir a lo largo de la infancia, aunque a estas edades son más frecuentes las epilepsias refractarias o difíciles de tratar con farmacología.

TE INTERESA... LEGISLACIÓN

- Resolución de 21 de abril de 2017, de la Dirección Gerencia de la Agencia Andaluza de la Energía, por la que se **convoca para los años 2017-2020 la línea de incentivos Construcción Sostenible acogida a la Orden de 23 de diciembre de 2016, por la que se aprueban las bases reguladoras para el Desarrollo Energético Sostenible de Andalucía en el período 2017-2020.** (BOJA nº 84, de 05/05/2017)

- Decreto 63/2017, de 2 de mayo, por el que se determina el **calendario de fiestas laborales de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2018.** (BOJA nº 86, de 09/05/2017)

- Resolución de 27 de abril de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registran y publican las **tablas salariales para los años 2015, 2016 y 2017 del Convenio colectivo estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal.** (BOE nº 116, de 16/05/2017)

AGENDA

Fiesta fin de curso del Centro de atención infantil temprana y educación: 9 de junio, a las 21 horas en los jardines de la sede central de PRODE.

PELÍCULA



GOODBYE BERLÍN

Director: Fatih Akin - **Reperto:** Anand Batbileg, Tristan Göbel, Nicole Mercedes Muller

Géneros: Drama/Comedia - **País:** Alemania - **Año:** 2016 - **Duración:** 93 min.

No recomendada para menores de 12 años

Argumento: Maik Klingenberg es un adolescente marginado de 14 años que ha crecido en el seno de una familia rica y disfuncional en Berlín. Durante las vacaciones de verano, su madre es ingresada en rehabilitación mientras que su padre opta por irse "de viaje de negocios" con su joven asistente. Viéndose solo en casa, Maik se junta con su compañero de clase Tschick, un joven inmigrante ruso que llega con un coche robado dispuesto a dar un giro emocionante a su vida.

LIBRO



LA LECCIÓN DE AUGUST

Editorial: Nube de tinta - **Autor:** RJ Palacio - **Año:** 2017

Argumento: «Todos deberíamos recibir una ovación al menos una vez en nuestra vida, porque todos vencemos al mundo.» Auggie August tiene diez años, es fan de *La guerra de las galaxias* y nunca ha ido al colegio; su madre ha sido la que se ha encargado de su educación. Pero este año sus padres han decidido que debería empezar a relacionarse con otros niños. August no es un chico normal, al menos físicamente, pues tiene parte de la cara deformada, pero él se siente como uno más.

Aunque al principio reniega un poco a la hora de ir al colegio, finalmente accede y hace algunos amigos como Jack y Summer. Pero, como era de esperar, su integración en el colegio no es nada fácil, ya que algunos de sus compañeros se burlan de su aspecto físico. Eso no hace que August tire la toalla, está acostumbrado a las caras de susto de la gente al ver su deforme rostro.

A lo largo del curso, August aprende una lección que hará que su forma de ver la vida cambie por completo. Consigue andar con la cabeza bien alta, sonreír, aunque tenga un mal día y aceptarse a sí mismo. Da rienda

suelta a su sentido del humor y con ello consigue que todos los chicos de su colegio le acepten tal y como es y lleguen a considerarlo un amigo.

webs favoritas

<http://www.qyresearchreports.us/>

web sectorial con informes especializados en marketing, segmentados por áreas geográficas y de actividad.



Hotel - Restaurante - Spa

LA PIEDRA Y LUZ

t. 957 11 08 06

Los mejores pintxos

El placer de disfrutar, sin más

• Hinojosa del Duque •