

Liderazgo en el S.XXI

(El coaching como herramienta para liderar equipos y personas)

OBJETIVO:



Aportar los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para liderar con éxito en un entorno cambiante, asegurando el crecimiento y desarrollo -personal y profesional- del equipo para el logro de los objetivos estratégicos.

Al final de esta formación serás capaz de...



- *Tomar conciencia del cambio de paradigma en la gestión de personas.*
- *Conocer habilidades necesarias para liderar con éxito en la actualidad.*
- *Valorar la importancia de la gestión de emociones.*
- *Identificar beneficios del coaching para el desarrollo del liderazgo.*
- *Reconocer aspectos esenciales del **LÍDER COACH***

Índice de contenidos. Puntos clave:



- 1-- *Evolución del concepto de "LIDERAZGO"*
- 2-- *Aspectos esenciales del Líder EFICAZ*
- 3-- *Estilos de liderazgo*
- 4-- *Hábitos de personas altamente eficaces (Stephen Covey)*
- 5-- *Coaching como herramienta para desarrollar personas-equipos*
- 6-- *Habilidades del Líder Coach*

Desarrolla tu potencial a través del **Coaching.** Tu mejor versión

OBJETIVO:



Aportar los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para descubrir las propias capacidades ayudando a los participantes a definir y alcanzar objetivos que le acerquen a la consecución de sus metas.

Al final de esta formación serás capaz de...



- *Liderar todo tu talento mediante el incremento del autoconocimiento, autocreencia y responsabilidad.*
- *Identificar áreas importantes, valores y objetivos particulares.*
- *Reconocer lo mejor de uno mismo y potenciar tus recursos y habilidades.*
- *Tomar conciencia de la importancia de nuestras conductas como medio fundamental para alcanzar nuestros objetivos.*
- *Trazar un plan de acción enfocado a la consecución de objetivos particulares.*

Índice de contenidos. Puntos clave:



- 1.- *Concepto de Coaching*
- 2.- *Claves del éxito del Coaching*
- 3.- *Etapas de un proceso de Coaching*
- 4.- *Herramientas para la acción y gestión del cambio*
- 5.- *Introducción al Coaching para la acción*
- 6.- *Conviértete en tu mejor versión*

Lidera tu **TIEMPO**, Lidera tu **vida**

OBJETIVO:



Aprender a administrar, invertir y gestionar el tiempo de manera efectiva, de forma que permita a los profesionales alcanzar sus objetivos laborales mediante una mayor orientación a resultados.

Al final de esta formación serás capaz de...



- *Trabajar en lo esencial para centrarte en prioridades, pasando del modo reactivo al modo proactivo.*
- *Analizar las habilidades necesarias para tener éxito en entornos de trabajo.*
- *Aprender las leyes del tiempo para optimizar su gestión.*
- *Descubrir y descartar los obstáculos que dificultan una correcta administración del tiempo.*
- *Mejorar la gestión diaria mediante la ejecución de un plan de acción*

Índice de contenidos. Puntos clave:



- 1-- *Concepto de "Gestión EFICAZ del tiempo"*
- 2-- *Ladrones del tiempo. PROCASTINACIÓN*
- 3-- *Leyes de Gestión del tiempo. Método GTD de Davis Allen*
- 4-- *Los 7 Hábitos de PLANIFICACIÓN EFICAZ de Covey.*
- 5-- *Plan de Acción para mejorar la GESTIÓN del TIEMPO*

Orientación al **CLIENTE**

Cómo generar confianza a través de una **COMUNICACIÓN** eficaz

OBJETIVO:



Orientar el trabajo diario a la introducción de acciones para mejorar la "Atención" proporcionada al cliente.

Al final de esta formación serás capaz de...



- *Tomar conciencia del protagonismo que tienes en la imagen de la empresa.*
- *Conocer habilidades necesarias para la mejora de la atención al cliente y el servicio de asesoramiento sobre los productos.*
- *Valorar la importancia de la comunicación, como elemento esencial.*
- *Identificar actitudes y comportamientos excelentes del servicio al cliente.*
- *Diseñar pautas de conducta "necesarias" en el tratamiento de reclamaciones.*

Índice de contenidos. Puntos clave:



- 1.- *Concepto de "ATENCIÓN al CLIENTE"*
- 2.- *¿Cómo es el "NUEVO" cliente?*
- 3.- *Importancia de la COMUNICACIÓN (verbal, no verbal y para-verbal)*
- 4.- *Etapas en la Atención al Cliente*
- 5.- *Atención Telefónica*
- 6.- *Gestión de Quejas y Reclamaciones*
- 7.- *Tipología de Clientes*
- 8.- *Cierre y conclusiones*

La Gestión Positiva del **ESTRÉS**

OBJETIVO:



Responder mejor a los cambios, dificultades y situaciones adversas del día a día mediante la identificación de los estresores laborales y el desarrollo de estrategias para gestionar el estrés.

Al final de esta formación serás capaz de...



- *Conocer el concepto de estrés e identificar las posibles causas.*
- *Mejorar el rendimiento laboral y mantener unas relaciones personales en el equipo de trabajo más satisfactorias.*
- *Desarrollar herramientas para prevenir el estrés.*
- *Desarrollar el autoconocimiento emocional e incremento de la resiliencia.*
- *Tomar conciencia de los recursos propios para afrontar situaciones de presión.*
- *Conocer técnicas de autocontrol.*

Índice de contenidos. Puntos clave:



- 1-- *¿Qué es el estrés? Causas del estrés laboral.*
- 2-- *Prevención y gestión del estrés.*
- 3-- *Inteligencia emocional y gestión del estrés.*
- 4-- *Técnicas de autocontrol, gestión emocional y relajación.*
- 5-- *Desarrollo de un plan de acción para la mejora del estrés.*