

Propuestas de Formación Profesional

**Entrenamiento de Competencias
Socio-emocionales**

Fabiana Andrea Mendez
www.encontradores.com.ar
fabia@encontradores.com.ar
Celular 1541608222

Propuestas de Formación Profesional

Entrenamiento de Competencias Socio-emocionales

* Presentación de la Propuesta	Pág 2
* Propuestas on Line	Pág 4
* Facilitadora	Pág 6
* Anexo 1 Temarios Orientativos	Pág 7
a) Liderazgo	Pág 8
b) Negociación	Pág 11
b) Resolución de Conflictos	Pág 13
c) Introducción al Coaching	Pág 15
d) Técnicas de Venta	Pág 18
e) Servicio al Cliente	Pág 21
* Listado de cursos de entrenamiento de Competencias Socio-Emocionales	Pág 23

En este link puedes descargar mi CV

http://www.encontradores.com.ar/CV_Fabiana_Andrea_Mendez.pdf

Propuestas de Formación Profesional

Entrenamiento de Competencias Socio-emocionales

“Si usted cree que la capacitación es cara, pruebe la ignorancia”

*AMECAP (Asociación Mexicana de
Capacitación de Personal y Empresarial, A.C)*

Actualmente, la mayoría de los directivos de empresas creen que el aprendizaje es crucial en su mejora continua; sin embargo muchos de ellos dudan si los cursos en los cuales invierten constantemente, producen ese aprendizaje que verdaderamente apoya al negocio.

Desde mi experiencia como capacitadora, suelo coincidir con esa visión: en el mejor de los casos, si bien los participantes reconocen que los cursos les aportan valor y los ayudan a mejorar; en general no relacionan lo aprendido con su tarea concreta y mucho menos visualizan cómo aplicarlo de acuerdo con las necesidades específicas de su organización.

Para superar esto, es clave que los programas de capacitación se desarrollen e impartan de acuerdo al **Modelo de Formación por Competencias**: el único que establece un puente entre lo que la organización requiere para lograr su misión y sus objetivos, con los conocimientos y habilidades que deben tener los trabajadores que ocupan ese puesto de trabajo.

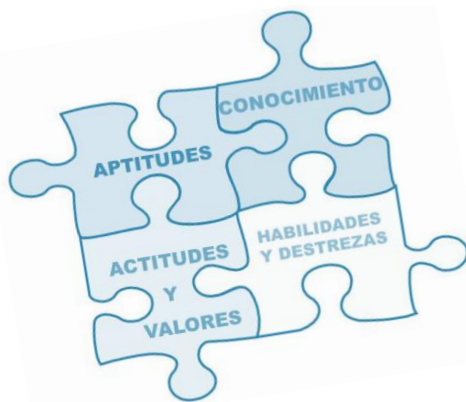
La Formación por Competencia es la clave para lograr el aprendizaje esperado por los directivos y además, nos permite diseñar un plan de trabajo que permita evaluar su rentabilidad y fácilmente obtenga financiación externa.

La labor actual del capacitador, en este modelo la entendemos como un **facilitador**, un **agente de cambio**, que tiene la **misión de transferir conocimientos** -know how- y las habilidades, tanto para cubrir las necesidades actuales, como las que se demanden en un programa de desarrollo y capacitación.

Las competencias son piezas de un rompecabezas que forman un lenguaje común acerca del éxito.”

Mauricio Reyes OIT-CINTERFOR

Todos mis cursos de capacitación, se basa en el Modelo de **Formación por Competencias**: el único que establece un puente entre lo que toda organización requiere para alcanzar sus objetivos estratégicos; con los conocimientos y habilidades que deben tener los trabajadores que ocupan diferentes puestos de trabajo.



Este modelo de formación, considera la competencia como la capacidad para **aplicar habilidades, conocimiento y actitudes para realizar tareas o combinación de tareas**, dentro de las normas institucionales establecidas; **centrando la atención en la concreción de resultados.**

Metodología de trabajo

La propuesta de trabajo se inspira en el método de resolución del caso: Para introducir, desarrollar y practicar cada concepto se sigue un itinerario que, según la adecuación a cada contenido, pasa por: CASOS PRÁCTICOS, que basados en situaciones reales y cotidianas, adaptados a la tarea, que permiten aplicar lo transmitido.

Se trabaja sobre dinámicas que les permitirán a los participantes observarse a sí mismos, en su construcción de la realidad y la interrelación con los demás. Los ejercicios propuestos son metáforas de vida que buscan mostrar espacios de aprendizaje que induzcan a la reflexión y a la apertura al intercambio:

- ✓ Artículos de lectura, Textos animados, audios, videos y los tradicionales escritos - Ejercicios individuales, y mini-grupos con la interacción permanente con la facilitadora en las diferentes actividades y en forma personalizada vía email.

Propuestas on Line

Cualquier propuesta basa en competencias, pueden realizarse en forma presencia, semipresencial o virtual

En esta modalidad, se constituye un "Aula Virtual", como el entorno del enseñanza/ aprendizaje y un espacio de tutoría personalizado para orientar y evaluar a los participantes en forma individual y/o grupal.

De ahí que mis propuestas, no se limitan al concepto tradicional de una plataformas de e-learning, pues están diseñadas a partir del aporte entre las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC's) , incluso sumando plataformas de software libre favoreciendo el concepto de aprendizaje colaborativo.

En el aprendizaje colaborativo, cada integrante participa para extraer conclusiones que se desprenden de la aportación de cada individuo para llegar a un acuerdo en un tema. Todos los integrantes del grupo son líderes y evaluadores de los conceptos que se exponen, y el docente toma el rol de facilitador de los esfuerzos del grupo, no actúa en ningún momento como líder. Nadie tiene el saber, sino que el saber se construye en el acto de compartir.

En nuestra aula, incluimos textos, audios, imágenes juegos interactivos, webinar (conferencias virtuales interactivas) para el dictado de clases o seminarios , foros, blogs, redes sociales

El seguimiento del curso está a cargo del docente, quien a la vez cumple el rol de tutor en tanto guía, acompaña y asiste a los alumnos durante todo el proceso a fin de facilitarles el ingreso a los módulos de aprendizaje, a los contenidos y las actividades propuestas; así como también evalúan las actividades que deben calificarse en el proceso académico.

Si la cantidad de alumnos lo requiere, se dividen roles, quedando por un lado el docente para la administración de contenidos y sumando tutores para dar una mejor asistencia al alumno

El Aula Virtual es una plataforma versátil que proporciona herramientas que facilitan la docencia presencial/semipresencial/virtual y la creación de espacios colaborativos para grupos de trabajo multidisciplinares.

En el Aula Virtual el alumno tendrá acceso al espacio que ha sido creado especialmente para la empresa para la impartición de cada curso.

Herramientas

Una vez creado el sitio o espacio del curso, se configuran las herramientas con las se trabajará con los alumnos.

Entre las herramientas que se disponen en el Aula Virtual se destacan las siguientes:

- **Contenidos:** publicación de los contenidos del curso: presentaciones, documentos, ejercicios, e-books – bibliografía obligatoria y optativa y links a sitios de consulta.
- **Guía docente:** publicación de una guía que elabora el docente para la utilización de las herramientas virtuales y para guiar a los alumnos en el acceso a materiales, actividades, ejercicios
- **Calendario:** programación de actividades y eventos en el calendario de la asignatura (fechas de sesiones, fecha de entrega de tareas,...).
- **Anuncios:** publicación de avisos en la asignatura.
- **Mensajes privados:** medio de comunicación entre el profesor y cada alumno.
- **Chat:** sala de conversación para asistencia individual a los alumnos
- **Ejercitación:** El profesor crea la actividad/ejercitación, los alumnos las entregan, y el profesor califica y realiza comentarios sobre los trabajos realizados.
- **Exámenes:** realización de pruebas/ evaluaciones en línea, posibilitando al alumno visualizar dependiendo de la configuración del examen: la nota, respuestas correctas, comentarios, etc.
- **Webinar** : son videoconferencias en tiempo real interactivas en red para clase grupales
 - **Los Webinar** son un tipo de conferencia, taller o seminario que se transmite por Web. Más allá que el conferencista se dirige hacia los participantes; la característica principal es que los participantes se comunican con el conferencista.
 - **Los Webinars** se dan en tiempo real, con fecha y horario específico. Se puede participar desde cualquier computadora conectada a Internet y en la que se haya cargado software específico y/o se le haya introducido una clave de acceso que permite la conexión con la aplicación del conferencista.
 - **Los Webinars** se graban para que aquellos alumnos que nos pueden participar, accediendo al video en línea en el momento en que lo deseen.

Facilitadora

Me especializo en el diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación de Programas de Formación por Competencias en Empresas, Organizaciones Públicas y Sociales; y en el dictado de cursos y talleres en forma presencial y a distancia utilizando las tradicionales plataformas de e-learning y herramientas propias de las NTIC's promoviendo experiencias de aprendizaje colaborativo.

Actualmente, basada en el sistema de gestión por competencias, dicto cursos/ talleres/ seminarios y conferencias en temáticas relacionadas al proyecto ocupacional, empleabilidad, masculinidades, violencia de género, violencia institucional y laboral.

En forma individual y grupal entreno competencias socio-emocionales (comunicación efectiva, asertividad, resolución de conflictos, liderazgo, trabajo en equipo, negociación, oratoria, planificación, motivación, tolerancia a la frustración, etc.) e implemento programas institucionales para la erradicación de toda forma de violencia institucional.

Esta actividad la realizo en forma independiente y para las siguientes instituciones:

EIDEC – Escuela Internacional de Desarrollo, Educación y Capacitación; la Fundación Panamericana para el Desarrollo Integral de Altos Estudios (Convenios de Cooperación Académica Universidad de Sevilla, Universidad Politécnica de Madrid, Universidad del Salvador); , CICE – Escuela Profesional de Nuevas Tecnologías – FUNDESCO (Fundación para el desarrollo del conocimiento), Escuela de Capacitación Profesional de APL (Asociación de Poder Legislativo de la Nación); ADUBA (Asociación de Docentes de la Universidad de Buenos Aires) FEDEUN (Federación Universitaria); Sindicato de Petroleros de Neuquén y La Pampa.

Forma parte de PROEM – Fundación Proyecto Emprender para el dictado de Talleres del Programa "Jóvenes con Más y Mejor Trabajo" del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en los municipios de San Fernando, Pilar, San Isidro y Tigre.

A partir de militancia social en la temática de equidad de género participo activamente de la Red Nacional de Masculinidades y la Campaña "Lazo Blanco" Argentina y Uruguay Hombres contra la violencia hacia la mujer.

Para conocer en detalle a mi propuesta de actividades y los textos producidos a partir de mi práctica profesional, pueden consultar mi página web www.encontradores.com.ar

En este link puedes descargar mi CV

http://www.encontradores.com.ar/CV_Fabiana_Andrea_Mendez.pdf

Anexo I

Temarios Orientativos^(*)

a) Liderazgo	Pág 7
b) Negociación	Pág 10
b) Resolución de Conflictos	Pág 12
c) Introducción al Coahing	Pág 14
d) Técnicas de Venta	Pág 17
e) Servicio al Cliente	Pág 20

(*) La propuesta de contenidos es orientativa y sólo a los efectos de presentar las generalidades del curso. En todos los casos, ofrezco un ajuste de contenidos en función de las necesidades específicas de quien me contrata y de las particularidades de los asistentes al curso.

Liderazgo

No se trata de una personalidad magnética, eso puede ser sólo facilidad de palabra. Tampoco de hacer amigos o influir sobre las personas, eso es adulación.

El liderazgo es lograr que las miradas apunten más alto, que la actuación de la gente alcance el estándar de su potencial y que la construcción de personalidades supere sus limitaciones personales"

- Peter Drucker



Se trata de un **curso-taller** que le proporcionará a los y las participantes herramientas concretas autoconocerse, fortalecer el ejercicio de su rol, liderando situaciones y personas y mejorar su performance a través de una rápida asimilación de conceptos, mediante ejercicios y actividades on-line.

Objetivos del Curso

Que los participantes adquieran, a través de técnicas vivenciales, mayor efectividad en todas sus relaciones personales y profesionales, construyendo interacciones altamente productivas en los equipos generando compromiso, definiendo la pertenencia hacia el grupo y favoreciendo la "sinergia grupal".

Al completar el curso los y las participantes...

- √ Contarán con los recursos para aplicar herramientas propias del Coaching Ontológico y el liderazgo de personas y situaciones, favoreciendo **NIVELES SUPERIORES DE RENDIMIENTO**.
- √ Podrán re-diseñar formas de relacionarse a partir de su diagnóstico y **EFFECTIVIDAD PARA TRANSFORMAR DE LA REALIDAD**.
- √ Aprenderán **TÉCNICAS MOTIVACIONALES** e identificará su estilo personal para fortalecerlo y ponerlo al servicio del logro de **MEJORES RESULTADOS**.
- √ Desarrollarán **HABILIDADES** para la **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**, y podrán seleccionar las estrategias adecuadas de intervención.
- √ Desarrollarán **HABILIDADES** para la Creación y el **TRABAJO EN EQUIPO**.

Contenidos Temáticos

Conceptualizando el liderazgo

- √ ¿Los líderes nacen o se hacen?
- √ Diferentes teorías acerca del Liderazgo.
- √ Orientación a la Tarea // Orientación a las Personas

El rol del líder.

- √ Planificación.
- √ Organización.
- √ Coordinación de tareas.
- √ Asesoramiento.
- √ Toma de decisiones.
- √ Supervisión.
- √ Seguimiento.
- √ Delegar con Responsabilidad.

Liderazgo y Motivación.

- √ Teorías de Motivación.
- √ La auto motivación en la motivación del Equipo de trabajo.
- √ Motivar desde la propia frustración.

Comunicación en las Organizaciones

- √ El líder, el mejor comunicador.
- √ Conflictos en las Redes de comunicaciones

El Arte de dirigir

- √ Las Competencias Claves de una Gestión Exitosa.
- √ El trabajo en equipo.
- √ Competencias socio-emocionales de un líder talentoso.

Revisando la performance del Equipo

- √ Cuáles son los factores que hacen que nuestro equipo sea exitoso?
- √ Qué factores están frenando el éxito?
- √ Podemos mejorar la dinámica del equipo y las relaciones interpersonales?
- √ Estamos alcanzando los objetivos propuestos y los niveles de calidad deseados?
- √ Hay suficiente respeto mutuo y confianza en nuestro equipo?
- √ Hay un buen dominio de la nueva tecnología por parte de los miembros del equipo?
- √ Está motivado y hay diversión en nuestro equipo?
- √ Como fortalecer a un Equipo.
- √ Cada miembros del Equipo deben tener un profundo entendimiento de los demás

- √ El Equipo debe enfocarse específicamente en el futuro
- √ Siempre se deben considerar mejoras en la comunicación y cambios tecnológicos
- √ Se deben identificar y priorizar los factores críticos para el éxito y detallar el plan de acción
- √ Todos los miembros deben tomar compromisos sobre ítems del plan de acción y entregarlos en el tiempo apropiado

Habilidades del Buen Negociador

"Jamás negociemos con miedo, pero jamás temamos negociar."

John Fitzgerald Kennedy.



Un buen negociador es quien conoce el arte de combinar conocimientos, experiencia y sabiduría.

Para poder hacerlo, se requiere entrenar **habilidades conceptuales** (conocimientos concretos sobre la negociación mediante objetos, información o estrategias), **habilidades comunicativas** (saber escuchar, preguntar, persuadir) y las habilidades sociales (ser asertivo, cooperativo, crear un clima positivo).

Objetivos:

Conocer la negociación cooperativa desde un enfoque estratégico, focalizándonos en la aplicación de las Habilidades de un Buen Negociador para lograr su aplicación directa en una negociación interpersonal, grupal y colectiva.

Al finalizar el curso los y las participantes lograrán:

- ✓ Conocer la dimensión de la negociación y su relación con la Resolución de conflictos.
- ✓ Identificar el Proceso de Comunicación (Verbal-No Verbal), sus principios, leyes y las barreras que la dificultan.
- ✓ Aplicar técnicas de la comunicación Efectiva y no violenta para ser más efectivo en la Negociación y la Resolución de conflictos efectiva al negociar.
- ✓ Desarrollar el conocimiento de las técnicas básicas de la negociación individual, grupal y colectiva.
- ✓ Aplicar un modelo de negociación por cooperación basándose en él la construcción del MAAN (Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado) y el Modelo Ganar / Ganar.

Módulo 1 Negociación y Conflicto

- ✓ ¿Qué es la Negociación? ¿Por qué de su importancia?
- ✓ ¿Qué buscamos en toda negociación?
- ✓ Modelos de Negociación

Módulo 2 Comunicación Entrenando Habilidades comunicativas

- Saber Escuchar
- Saber Preguntar
- Saber Argumentar
- Saber Persuadir

Módulo 3: El Arte de Negociar

- ✓ Acciones Pre-negociación
 - ✓ Que tener en cuenta antes del imaginarse un Si/No
 - ✓ Realizando un *checklist*
 - ✓ Etapas de la Negociación
 - ✓ Preparación, contacto, apertura, desarrollo, cierre y seguimiento.
 - ✓ ¿Son necesarias las concesiones?
 - ✓ Creando confianza.
- ✓ Negociación por cooperación
 - ✓ Los siete elementos: Comunicación - Relación - Intereses - Opciones- Legitimidad - Alternativas – Compromisos.
 - ✓ El Modelo Ganar /Ganar.
 - ✓ Identificación de la Zona de Acuerdo.
 - ✓ La Negociación Efectiva: El problema // El método // Las variantes // Algunas situaciones extremas
 - ✓ El MAAN (Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado): la verdadera fuente de Poder en una negociación
 - ✓ Opciones: generación de opciones, creatividad, obstáculos: Cómo salvarlos
- ✓ Posturas Estratégicas del Negociador
 - ✓ Importancia de la Meta
 - ✓ Cuando llegar a o no a un Acuerdo

Técnicas para la Resolución de Conflictos

"Nuestro obstáculo no es el conflicto, sino cómo reaccionamos frente a él"

Esta propuesta se trata de una experiencia de Aprendizaje, que comienza por desprender aquellas cosas que bloquean la posibilidad de aprender, lo que llamamos Barreras de Aprendizaje.



Desarrollaremos entonces un curso-taller dado que combinará revisiones conceptuales con la práctica sobre técnicas y herramientas aplicables a la resolución de conflictos.

Al completar el curso los y las participantes lograr...

El curso se ha diseñado con el propósito de que al completarlo logren:

- √ Adquirirán conocimientos básicos para diagnosticar y solucionar potenciales conflictos, surgidos por ruidos propios de la comunicación.
- √ Aprenderán técnicas específicas para el manejo y la resolución de situaciones problemáticas, tales como el diseño de conversaciones, el feedback positivo, escucha activa, y la asertividad.
- √ Desarrollarán habilidades para conocer su estilo natural de reacción frente a los conflictos, y podrán seleccionar las estrategias adecuadas de intervención (de acuerdo a la situación puntual y a su estilo) para una intervención efectiva.

Objetivos DEL CURSO

El objetivo del curso es que los participantes adquieran herramientas efectivas para la resolución de conflicto, partiendo de la base de reconocer los comportamientos que nos llevaron a ellos y analizar diferentes estrategias para abordarlos, a partir de un nuevo enfoque del conflicto: mostrándolo como un área de oportunidad, como un nuevo aprendizaje.

CONTENIDOS TEMATICOS

Módulo 1 – Acercándonos al Conflicto

- ✓ Las creencias sobre el conflicto: Un conflicto de Creencias
- ✓ Los mapas conceptuales.
- ✓ Las tres "p" de conflicto (personas, proceso y problema).
- ✓ Visión tradicional vs. Visión Moderna.
- ✓ El conflicto como espacio de Aprendizaje.
- ✓ Elementos del Conflicto.
- ✓ La 4ta. "p": Un tema de percepción. ¿Visual, auditivo o kinestésico?

Módulo 2 – Comunicación y Conflicto

- ✓ El modelo de la comunicación.
- ✓ Lo Objetivo y lo relacional - Nivel racional y emocional.
- ✓ La comunicación no verbal en la creación del conflicto.
- ✓ Los Malos entendidos vs. El conflicto.
- ✓ Diseños de conversaciones en la desarticulación del conflicto
- ✓ Surgimiento de conflictos y su reconocimiento.
- ✓ Estilos de comunicación (pasivo, agresivo y asertivo). Descubriendo el estilo personal
- ✓ Dos conceptos claves de la comunicación efectiva: Escuchar activamente, y ser asertivos.
- ✓ El proceso de Influencia
- ✓ La importancia del autocontrol emocional.

Módulo 3 – Abordaje y Resolución de conflictos.

- ✓ El Proceso para resolver un conflicto.
- ✓ Diagnosticando conflictos.
- ✓ Elementos del Conflicto (relacionados a la persona y al proceso)
- ✓ Elección de la estrategia (Asertividad y Cooperatividad)
- ✓ 5 Estrategias frente al Conflicto (Evitar, Acomodar, Compromiso, Competir y Colaborar).
- ✓ Una intervención desde el Feedback
 - Feedback para comunicar ideas
 - Feedback en la construcción de acuerdos.
 - Feedback para expresar desacuerdos o sentimientos negativos

Módulo 4 - Entrenándonos para abordar un Conflicto

- ✓ Identificar Fortalezas y Debilidades propias en la comunicación en general y en lo específico de la negociación.
- ✓ Diseñando mi propio plan de entonamiento.
- ✓ Las Doce Destrezas de Resolución de Conflictos

Introducción al Coaching.

Cuando cambias el modo de mirar las cosas, las cosas que miras cambian.

El Coaching se trata de una experiencia de Aprendizaje, que comienza por desprender aquellas cosas que bloquean la posibilidad de aprender, lo que llamamos Barreras de Aprendizaje.

Este curso se desarrollará como un curso-taller que combinará revisiones conceptuales con la práctica de estrategias propias del Coaching Ontológico par poder aplicarlas en la vida cotidiana.



Al completar el curso los y las participantes lograr...

El curso se ha diseñado con el propósito de que al completarlo logren:

- ✓ Aplicar herramientas propias del coaching Ontológico para analizar su mapa de creencias.
- ✓ Podrá re-diseñar formas de relacionarse a partir de su diagnóstico y revisión de gestión que le permitirán identificar diversas formas de provocar espacios de sinergia y de logro de efectividad desde la apertura al aprendizaje y las mejoras en la gestión y en la comunicación.

Objetivos del curso

El objetivo del curso es que los participantes conozcan los postulados básicos del coaching ontológico y adquieran herramientas efectivas para su aplicación.

Contenidos Temáticos

Actividad Introductoria – Presentando al coaching

- ✓ Acercándonos al concepto del coaching a través de la historia.
- ✓ El coaching ontológico.
- ✓ Orígenes Filosóficos/ Psicológicos del coaching
- ✓ Corrientes contemporáneas del Coaching.
- ✓ Lo que es y Lo que no es un coach

- ✓ Modalidades de coaching (Organizacional, el proyectos, Ejecutivo y Personal)

Módulo 1 – Postulados Básicos del Coaching

- ✓ El Proceso Conversacional
 - Conversaciones Efectivas
 - Estados de ánimo y emociones que predisponen a la Acción.
- ✓ La orientación al Aprendizaje
 - Aprendizaje de Orden 1, 2 y 3
 - Aprendizaje Transformacional
 - Aprendizaje Vivencial
- ✓ El momento del Quiebre
 - Diferencia entre quiebre y problema
 - Visión tradicional vs. Visión de coach.
- ✓ Brechas de efectividad
 - Atendiendo a los resultados
 - El Rol del coach

Módulo 2 – El Proceso de coaching

- ✓ El observador condicionando los resultados.
- ✓ Diferenciando hechos de interpretaciones.
- ✓ Diferenciando víctimas y protagonistas.
 - Modelo Ameba o Modelo Protagonista
- ✓ El Arte de Preguntar.
- ✓ Los Actos del Lenguaje.
 - La Comunicación (Aspecto de Contenido y Aspecto Relacional)
 - El alcance de la Comunicación No Verbal
- ✓ El Arte de Escuchar
 - Diferenciado oír de escuchar
 - Niveles de Escucha

Módulo 3 – El Camino del Yo creo

- ✓ De la creencia a la creación
- ✓ Información vs. Re-aprendizaje
- ✓ Mi camino del Yo creo: El lenguaje crea mundos
- ✓ El concepto de Mundo
- ✓ Aportes de la PNL
- ✓ Diferenciando Hechos de Interpretación: Percepción y Proyección
- ✓ El Poder creador del Lenguaje
- ✓ Intervenciones desde el Lenguaje
- ✓ El Lenguaje del Poder
- ✓ El Proceso creador
- ✓ Interviniendo sobre Resultados.

- ✓ Una Propuesta de Entrenamiento.

Módulo 4 – Actividad Integradora

- ✓ Identificar Fortalezas y Debilidades propias en la en los puntos clave trabajados
- ✓ Diseñando mi propio plan de entonamiento.

Técnicas de Venta

No puedes limitarte a preguntarles a los clientes que es lo que quieren y tratar de procurárselo. En el momento en que lo hagas conseguido, ellos ya querrán algo nuevo. (Steve Jobs)



El Programa de Técnicas de Venta está dirigido a aquellos profesionales de la venta (vendedores, agentes comerciales, visitadores médicos, delegados etc.) que desean actualizar, afianzar y dominar las técnicas de la entrevista, de la comunicación, del cierre de la negociación, etc.

También lo proponemos a Personas que por su gestión laboral deban mantener vínculos comerciales positivos con clientes difíciles; personal de ventas, reservas y atención al público en puntos de venta. Y finalmente a aquellas personas que han sufrido un cambio en sus funciones y de alguna forma tienen que contactar con los clientes y ofrecer los productos o servicios de su empresa

Proponemos un **curso-taller** que le proporcionará a los y las participantes herramientas concretas para conocer, analizar y comprender la principales técnicas de venta y la posibilidad de ejercitarlas para la aplicación en sus tareas cotidianas; asistiéndolos en la realización de auto-diagnóstico para el armado de un plan de optimización y mejora personal en función de sus habilidades para la venta.

Al completar el curso los y las participantes...

- ✓ Desarrollarán auto-confianza para vencer los retos de ventas.
- ✓ Comunicar valor y vender desde "las necesidades" del comprador.
- ✓ Dominarán un proceso de ventas consultivo para acelerar el ciclo de ventas.
- ✓ Fortalecerán relaciones construyendo credibilidad y lealtad de la clientela.

- √ Desarrollarán una actitud positiva para general resultados predecibles de ventas
- √ Elaborarán su plan personal de optimización y mejora en función de sus fortalezas y debilidades en las habilidades de un vendedor.

Objetivos del Curso

El curso se propone que los y las participantes conozcan el proceso que permita identificar las necesidades reales de los clientes y ejerciten en función de las mismas como presentar las mejores propuestas para el cierre de ventas y para generar relaciones de largo plazo con los clientes.

Contenidos Temáticos

Las Ventas: Dos dimensiones: El Método y La Actitud

Como generar confianza en la entrevista

- La Escucha Activa
 - Sintonía comunicativa
 - La empatía
 - Preguntas indagatorias
 - Escuchar inquietudes, oportunidades y posibilidades.
- El Lenguaje Asertivo
 - Las conversaciones efectivas.
 - Las emociones y estados de ánimo: su predisposición para la acción.
 - Coherencia entre la emocionalidad, lenguaje y corporalidad.

Interactuando con el cliente

- Causas por las que la gente compra
 - Qué piensa el cliente mientras escucha la oferta
 - Observación del comportamiento
 - Comunicación óptima
- Claves para identificar a mi cliente
 - Necesidades de los diferentes tipos de clientes
 - Sugerencias para venderle a diferentes tipos de clientes.
- Manejo de objeciones
 - El beneficio de las Objeciones
 - Tipos de Objeciones
 - Objeciones y emoción

El Cierre de Ventas:

- Actos del Lenguaje

- Afirmaciones y Declaraciones.
- Promesas y Pedidos - Quejas y Reclamos
- Los malos entendidos
- El poder de las Interpretaciones.
- Como influir en los demás
- Tipos de cierre
 - Diferentes Modalidades de cierre
 - El cierre desde el vendedor
 - El cierre focalizándonos en el comprador

Competencias del Vendedor

- La Actitud
 - Paradigmas y Modelos Mentales.
 - La automotivación como elemento clave
 - Fomento de la autoestima
 - La autorrealización
 - Requisitos para que el éxito llegue a tu vida.

Elaborando un Plan Personal.

- Diagnóstico. (auto-diagnóstico personal sobre el conocimiento y la aplicación de lo aprendido en el curso)
- Análisis individual y grupal de las estrategias de ventade la organización.
- Objetivos personales, grupales y organizacionales.
- Elaborando un plan entrenamiento en función del FODA personal (fortalezas y debilidades detectadas)

Servicio al Cliente

Calidad y Eficiencia

Hagas lo que hagas, hazlo tan bien para que vuelvan y además traigan a sus amigos”.

Walt Disney

Al hablar de Servicio al cliente, se hace imprescindible contextualizarlo en una organización orientada al cliente, que en principio debe conocer las necesidades de sus clientes, elaborar su estrategia de servicio y finalmente comunicarla.

Nuestra propuesta, nos justamente nos permitirá diagnosticar nuestro actual servicio y optimizarlo al punto de convertirse en una garantía de calidad.



Objetivos:

Que los y las participantes adquieran las competencias, es decir, los conocimientos, habilidades y actitudes, necesarias para conocer el alcance del servicio al cliente, diagnosticar su actual esquema de trabajo y diseñar una estrategia de trabajo tendiente a materializar el mismo, y cerrando un ciclo de calidad con el cliente.

Al finalizar el curso los y las participantes lograrán

- Comprender la importancia del servicio al cliente (interno y externo) en las organizaciones modernas.
- Analizar el valor de sus clientes en función de una estrategia de calidad tanto en los proceso como en las personas
- Diagnosticar la calidad de su actual servicio en relación a la cadena de valor; estableciendo puntos críticos y momentos de verdad.
- Diferenciará la relación realidad/percepción en una estrategia de comunicación, con el objetivo trabajar siempre en ambos sentidos.
- Elaborará una estrategia comunicacional, que intente a través del servicio al cliente, ser el punto clave de diferenciación positiva de la organización.

Contenidos Temáticos

- ✓ Contextualizando el "Servicio al cliente":
 - La organización tradicional vs. La Organización Moderna.
 - El Proceso de reorientación al cliente.
 - El proceso ciclo de satisfacción.
 - Calidad en la atención al cliente.

- ✓ El servicio al cliente en el centro de la actividad comercial.
 - La pirámide invertida.
 - El cliente del tercer milenio.
 - Cliente: principio rector de la organización.
 - Conociendo a nuestros clientes.
 - Clasificando clientes: cliente interno/externo.
 - El valor del cliente.
 - Probando el impacto de la lealtad del cliente.

- ✓ Estrategias del servicio al cliente.
 - Diagnosticando nuestra capacidad de servicio
 - Un servicio que se anticipa a las necesidades del cliente.
 - Analizando la cadena proveedor, empresa (proceso, personas) y clientes.
 - El proceso y el personal definiendo una relación con el cliente: el congelador, la fábrica, el zoológico amistoso, el servicio de calidad.
 - Los momentos de verdad y su valor en el servicio al cliente

- ✓ Comunicación en el servicio al cliente
 - La clave de un servicio es su comunicación.
 - Diferenciándonos por el servicio y comunicando las diferencias
 - Percepción de servicio.
 - Materializar el servicio al cliente: del intangible al tangible.
 - La estrategia de comunicación.
 - El servicio 3.0 (Redes sociales)

Listado de cursos ofrecidos

Los cursos se basan en el modelo de **"Formación por Competencias"**. Comprende el entrenamiento de **Competencias Socio-emocionales** y competencias Técnicas, orientados a la formación profesional.

Los grupo en áreas que debe entrenarse para la inteligencia emocional:

- ✓ **Desarrollo Personal:** Autoconocimiento / control emocional y autorregulación / Automotivación y Motivación.
- ✓ **Desarrollo Social:** Competencias Sociales / Habilidades Sociales.

Competencias Socioemocionales

Desarrollo Personal

1. – Autoconciencia

Fortalecer la Autoestima

El Poder de las Creencias

Introducción a la PNL

Introducción al Coching

Mapas mentales - construcción de la Realidad

Asertividad

Recursos Creativos

Claves para el Bienestar emocional

2 - Control Emocional y Autorregulación:

Adaptación al Cambio

Tolerancia a la Frustración

Manejo de Emociones Negativas

Creatividad e innovación

Gestión del tiempo

Inteligencia emocional

Prevención de Adicciones

3.- Automotivación y Motivación

Motivación

Frustración y Motivación

Liderazgo y Motivación

Desarrollo Social

4.-Competencias Sociales / 5. -Habilidades Sociales

Comunicación Efectiva

Comunicación Asertiva

Comunicación e Influencia

Comunicación y Persuasión

Niveles de Escucha

Técnicas de Resolución de Conflictos

Habilidades de un Buen Negociador

Negociación Estratégica

Negociación e Inteligencia Emocional

Habilidades comunicacionales de un buen negociador

Negociaciones complejas

Liderazgo Efectivo Situacional

Liderazgo y Trabajo en Equipo

Liderazgo Femenino

Dinámicas Grupales

Presentaciones Efectivas y Oratoria

Oratoria.

Toma de Decisiones.

Equipo de Altos Rendimientos

Desarrollo Gerencial

Habilidades gerenciales para Mando Medios

Coaching para el cambio.

Coaching para directivos

Train the trainers

Programa de Desarrollo Gerencial

Planeamiento estratégico

Clima organizacional

Fortaleciendo la Cultura Organizacional

Trabajo y maternidad

PNL en la Comunicación Interpersonal

PNL en la Conducción de Equipos de Trabajo

Violencia Institucional y violencia Laboral

Mobbing o Violencia Comunicacional

Bulling – violencia en el ámbito escolar

Competencias Técnicas

Comunicación interna en la organizaciones	Atención/ orientación /Servicio al cliente// Técnicas de venta	Gestión del tiempo
El Plan comunicacional	Calidad en el Servicio al Cliente	El Tiempo en la Planificación
Capacitación y desarrollo de rrhh	Branding desarrollando una marca	Introducción a la organización de eventos
Selección, capacitación y evaluación por competencias	Community management, (Comunicación en redes sociales.	Organización de eventos culturales y artísticos
Evaluaciones psicotécnicas	E-marketing estrategias de comunicación y marketing digital	Organización de eventos empresarios, ferias y exposiciones
El Plan de Capacitación	E-commerce: estrategias de venta y marketing digital	Organización de eventos sociales
Rentabilidad en un Programa de Capacitación	Estrategias de fidelización y Marketing directo. (CRM/eCRM)	Organización de eventos ferias y exposiciones

Fabiana Andrea Mendez

Teléfono (5411) 4635-9284

Cel (5411) 1541608222

www.encontradores.com.ar

iError! Referencia de hipervínculo no válida.