



SEMINARIOS

TALLERES



D.N.C.

**Cómo detectar sus
necesidades de
CAPACITACIÓN**

(Tiempo:4 horas)

Contenidos

Comprender la función de Capacitación, sus Objetivos y elementos de la Capacitación. El Capital Humano y la Capacitación. Evaluación de Desempeño, Clima Organizacional y Capacitación.

DNC: Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. Inventario de Necesidades, Indicadores y el Plan Anual. Cómo elaborar, los planes y programas de capacitación . Elegir con certeza técnica a los instructores internos y externos que respondan a las necesidades de capacitación.

Por qué asistir a éste Seminario...

Para conocer los diferentes elementos de Capacitación empresarial y su Impacto. Entender que la Capacitación es un Proceso Cuantificable y no una fórmula mágica.

Cómo descubrir los Indicadores de las Necesidades de Capacitación, cómo estructurar los resultados y armar los planes de Capacitación.

JEFE POR 2DA VEZ Renovando JEFATURAS

(Tiempo: 8 horas)



Contenidos

El Liderazgo y los típicos errores. La transición de “compañero a Jefe”. Diferencias Generacionales (X, Y y Baby Boomers). El ABC de un equipo unificado. Relaciones y comunicación efectiva. La Confidencialidad. Clima Organizacional. Evaluación de Desempeño y cómo dar retroalimentación. Empowerment y Trabajo en Equipo

Por qué asistir a éste Seminario...

Renovar sus estilos de dirección acordes con situaciones particulares a cada Jefatura, con el fin de motivar y mejorar el desempeño de su grupo de trabajo.

Entender y demostrar cómo proceder sobre diversas oportunidades que proyectan a cada Jefe como facilitador en procesos de mejoramiento y en el manejo de soluciones creativas de problemas, y la búsqueda de la productividad.



QUIÉN DIJO

MIEDO?

**Prepare y Haga
Buenas Presentaciones**

Contenidos

Reconociendo y Superando el Miedo Escénico. Habilidades Sociales y Comunicativas. Técnicas de Comunicación Corporal, Gestos y Pausas. Recursos Verbales y No-Verbales.

Pautas básicas en Power Point de tal forma que su desarrollo se vuelva más ágil y dinámico. Tips para un buen expositor.

(Tiempo: 8 horas)



Por qué asistir a éste Seminario...

Reconocer las características del miedo escénico y cómo enfrentarlo. Identificar y ejercitar las propias habilidades sociales y comunicativas. Ejercitar la expresión corporal, el uso de los gestos, lenguaje corporal, voz, conducta visual y pausas, técnicas comunicativas para la expresión en presentaciones formales. Aprender Técnicas básicas de cómo hacer Presentaciones.



NEGOCIACIÓN

Y CIERRE DE VENTAS

Contenidos

Conocimiento de mi empresa, mis productos o servicios y en especial...de mis clientes. Comunicación eficaz, elementos que intervienen.

Estilos de venta. que hacen a la gente comprar: Motivaciones más importantes. La venta en 4 pasos. Aspectos claves de una oferta o propuesta: Estrategias para una negociación eficaz y técnicas de cierre

Por qué asistir a éste Seminario...

Conocer el proceso de ventas para tener en cuenta los elementos necesarios para un buen cierre.

Detectar de las necesidades y razones de compra del cliente.

Saber trabajar la negociación mediante información y argumentos.

Poder enfrentar las objeciones del cliente con profesionalismo. Perder el miedo al momento del Cierre de la venta.



Convierta a sus
**ADMINISTRADORES de
SUCURSALES...**

...en CAPACITADORES



(Tiempo: 8 horas)

Contenidos

Cómo entrenar en las siguientes áreas: Funciones, Aptitudes y Actitudes. Conocimiento de sus Productos y Servicios. Apertura y Cierre de Tienda. Auditorías de Calidad: Merchandising y acomodo de Productos y material P.O.P. Manejo de Productos y de las Normas de Seguridad. El Servicio al Cliente como una Forma de Vida. Comunicación Eficaz con Oficina Central y su Supervisor. Planeamiento y Organización de la Capacitación

Por qué asistir a éste Seminario...

Para darles las pautas básicas necesarias para preparar a los Gerentes o Jefes de Tiendas de Retail y que entiendan la razón de ser de Procedimientos y Funciones que debe realizar su Equipo de Trabajo y así poder estar preparado o solicitar la Capacitación respectiva en dichos aspectos para a su vez poder capacitar y mejorar el desempeño y efectividad grupal al potenciar sus Habilidades.

Técnicas para atender

QUEJAS Y RECLAMOS



***para aumentar
LAS VENTAS Y
SU FIDELIDAD***

(Tiempo estimado 6 horas)

Contenidos

Imagen de Empresa. Relación Empresa-Entorno. La atención al cliente como elemento diferenciador. Tipos de Clientes y su trato adecuado.

Mejora en la Atención de una Queja.

La Atención de Reclamos: Tipos de Quejas. Perfil general de los interlocutores. Actitudes ante los reclamos.

Calidad de Servicio: La Cultura del Servicio de Calidad. Cómo conseguir la confianza y fidelidad de los Clientes. Criterios de valoración en la Calidad de Servicio. La Post Venta: La herramienta de la Fidelidad de los Clientes.

Por qué asistir a éste Seminario...

Proyectar una imagen positiva de la organización al dominar las claves para una mejor atención y servicio al cliente.

Actuar con amabilidad y soltura ante las Quejas y los clientes difíciles. Dominar cualquier situación que pueda plantearse en la gestión de un reclamo. Mejorar el proceso de comunicación con el cliente para recuperar su preferencia por nuestras empresas.

La Primera "cara de su Empresa":

ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CALIDAD

(Tiempo estimado de 8 horas)



Contenidos

La Imagen del Profesional en la Atención Telefónica. El Proceso de la Comunicación Telefónica.

Cómo hacer el mejor uso del teléfono. Utilice su mejor voz y modulación. Sepa cómo dirigirse al que llama.

La actitud frente al teléfono: la sonrisa, disposición, todo a tiempo, todo en su lugar. Cómo contestar adecuadamente el teléfono. La manera efectiva de escuchar. Aprenda a negociar por teléfono. Las llamadas por servicio. Reconozca y aprenda a manejar el comportamiento del que llama. Declaraciones y frases que se deben evitar por teléfono. Aprenda a concluir y cerrar la conversación telefónica. Herramientas básicas en la Atención Telefónica. Clasificación de los Clientes y situaciones difíciles. Quejas y Reclamos. Como desarrollar una "nueva actitud personal-grupal telefónica".

Por qué asistir a éste Seminario...

Cómo proyectar una imagen positiva de la empresa a través del teléfono.

Claves para ofrecer a sus clientes una atención telefónica que cubra plenamente las necesidades y expectativas de los clientes



MÁS QUE UNA SECRETARIA

UNA ASISTENTE EJECUTIVA

(Tiempo estimado 6 horas)

Contenidos

- Resistencia al cambio. La Actitud Mental Positiva. La Auto-Estima .
La comunicación asertiva
- La Voz. Brinda una imagen. El Tono y la naturalidad son deseables.
- Quejas y reclamos. ¿Cómo manejarlas? ¿Qué hacer?
¿Qué no hacer?
- El Control Del Tiempo- ¿Cómo Administrarlo? Haga una lista de
metas. Fijese prioridades. ¡Hágalo ya!
- El liderazgo dentro del equipo de trabajo. Trabajo en Equipo.
- Competencias de una Asistente Ejecutiva.

Por qué asistir a éste Seminario...

Que las y los participantes dispongan de herramientas administrativas y practiquen habilidades para hacer más eficiente su trabajo secretarial y de asistencia ejecutiva

Cómo enfrentar **EMPLEADOS DIFÍCILES** en la Oficina

(Tiempo estimado 4 horas)



Contenidos

- Qué hay detrás de una comunicación conflictiva?
- Las dos caras de la moneda y el Diagnóstico.
- Temas económicos de fondo.
- Temas de origen Personal o Familiar.
- Acoso emocional Laboral
- Problemas de actitud personal y falta de trabajo en equipo
- Propuestas de Solución en la Supervisión,
- Soluciones y Seguimiento.

Por qué asistir a éste Seminario...

Para aprender a diagnosticar objetivamente situaciones conflictivas entre los empleados.

Para actuar y buscar soluciones interactivas con empleados difíciles.

Desarrollar formas de supervisión asertiva ante los conflictos en las relaciones laborales.

POST – VENTA **el Secreto para** **tener** **CLIENTES MÁS** **FIELES**

(Tiempo: 6 horas)



Contenidos

Principios de la Post-Venta. Misión, Visión y Valores. Cultura de Servicio y Habilidades Comunicacionales. Importancia del conocimiento de los Servicios y los Productos. Uso de la tecnología.

Atención de Quejas y Control del Servicio de Post-Venta. Estrategias e incremento de la Fidelidad de los Clientes. Importancia del Trabajo en Equipo en la Post-Venta.

Por qué asistir a éste Seminario...

Entender que la Gestión de los clientes empieza en el momento que reforzamos nuestro proceso y herramientas de la Post – Venta.

Convencernos de la importancia de la programación de las actividades Post – Venta y la consecuente Fidelización.



SERVICIO AL CLIENTE

para Guardas de Seguridad

(Tiempo: 6 horas)

Contenidos

La relación entre Imagen, Identidad y Servicio al Cliente. Fallas de Comunicación, Quejas y Reclamos, cómo manejarlas. Los Clientes, Tipos y Expectativas. Actitudes que podrían presentar al llegar a las Empresas. La Seguridad implica requisitos, cómo ser tajante pero cortés. Comunicación Asertiva y Escucha Empática. La Pregunta, como herramienta de servicio al cliente. Hábitos de Cortesía. Actuar Profesionalmente. Trabajo en Equipo... Una Cuestión Personal.

Por qué asistir a éste Seminario...

- *Se tiene el prejuicio o estereotipo que el guarda de seguridad debe demostrar rudeza y mal carácter, o ser parco y es todo lo contrario, a veces en la cortesía se puede camuflar una actitud de vigilancia de los clientes o visitantes a la empresa.
- *Descubrir como detrás de un trato cortés puede estar un grado máximo de vigilancia

SERVICIO DE CALIDAD **en la Mensajería**

(Tiempo: 4 horas)



Contenidos

Importancia de la Auto-Imagen

El Proceso de Cambio en nuestra Gestión Operativa de Mensajería.

Planificación del Tiempo.

Relaciones Mensajeros y Clientes (Internos y Externos).

Cómo atender las Quejas y Reclamos. Cuáles deben ser nuestras actitudes y cómo enfrentarlas.

Comunicación, combatiendo el justo a tiempo con la asertividad y la Inteligencia Emocional.

Profesionalismo y Ética

Por qué asistir a éste Seminario...

Concientizarnos de la importancia del rol y afianzar el nivel de compromiso dentro de la empresa.

Manejar herramientas para el uso del tiempo que le permitan ser más diligente y organizado en su jornada laboral.

Dominio de las Técnicas de Trato a los Clientes.

Desarrollar la mística del Concepto y experiencia del Trabajo en Equipo.



**RECURSOS HUMANOS
preselecciona
pero ...**

CÓMO LAS JEFATURAS DEBEN SELECCIONAR A LOS FINALISTAS

Contenidos

(Tiempo estimado 4 horas)

- Comprender la función de selección de personal en la gestión de recursos humanos. La estrategia de reclutamiento. El Proceso de selección. La preselección de candidaturas. La Entrevista de selección de personal. La Entrevista de la Terna o candidatos finalistas, cómo prepararse realizarla y evaluarla.
- Análisis e interpretación de la información. La Toma de decisiones. “Es el Candidato IDEAL... nosotros somos la Empresa IDEAL para el Candidato!”

Por qué asistir a éste Seminario...

Adaptarse a procesos de reclutamiento y selección adaptados a las necesidades de la organización y a las características de los candidatos. Desarrollar una entrevista de selección de personal. Valorar la calidad de los procesos de selección y su impacto en los resultados de la organización.

EMPLEADOS **SATISFECHOS**



CLIENTES **SATISFECHOS**



Contenidos

(Tiempo estimado de 6 horas)

Cómo se sienten sus empleados? Clima Organizacional, los indicadores y qué hacer ? Relaciones Humanas en el Trabajo vs. Responsabilidades y Competencias. (Justicia vs. Firmeza). Comunicación Asertiva e Inteligencia Emocional. Capacitación y Trabajo en Equipo herramientas de la Efectividad Laboral. Qué es lo que esperan los Clientes. Servicio al Cliente de Calidad (Expectativas, Servicio brindado y Seguimiento o Post Venta).

Por qué asistir a éste Seminario...

Que los asistentes asuman como base para una ventaja competitiva el hecho de tener empleados que estén a gusto e identificados con la empresa en donde se encuentran.

Entender que el estado anímico y de realización profesional se ve reflejado en su trato con los clientes.



Asertividad e Inteligencia Emocional

para

EL MANEJO DE CONFLICTOS

Contenidos

(Tiempo: 4 horas)

Cambios y Conflictos. Razones para el Cambio. Relaciones Humanas en las Empresas. Diferencias Generacionales (X, Y, y los Baby Boomers). Los Conflictos y la Sinergia. La Asertividad y la Inteligencia Emocional aplicada en el día a día, para un mejor trabajo en equipo. Papel del Liderazgo en el manejo del conflicto. Trabajo en Equipo, es responsabilidad de los Líderes de cada área.

Por qué asistir a éste Seminario...

Entender integralmente los Procesos de Cambios como un todo. Reconocer y analizar las áreas y personas en los Conflictos. Herramientas para enfrentarlos. Tomar conciencia que son los Líderes de una organización son responsables del Manejo del Conflicto, lo que producirá resultados en el Clima Organizacional.

**Cómo enfrentar el
Stress en la
RECEPCIÓN**

**y dar un mejor
SERVICIO AL
CLIENTE**

(Tiempo: 4 horas)

Contenidos

La imagen empresarial de la Recepción. ¿Qué se espera de las recepcionistas? Cómo se origina y causas del Stress en la Recepción. Relaciones humanas en el área de Recepción. Inteligencia Emocional y Asertividad: Herramientas indispensables. Atención al cliente. Recepción de visitas . Organización inteligente del escritorio para ganar tiempo y eficiencia. Manejo y distribución de correspondencia. El trato con proveedores y mensajeros.

Por qué asistir a éste Seminario...

La interacción que los clientes tienen con la Recepción puede hacer o romper la relación global de negocios, es importante que la recepcionista sea una representante profesional, educada, cordial y eficiente de la empresa. Revisaran las técnicas utilizadas en las empresas de primera línea para el área de Recepción y que tienen el primer contacto con el cliente .

CONFECCIÓN DEL MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES



(Tiempo varía según la magnitud de su empresa)

Metodología

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Organigramas. Captura de Información y puestos.

TRABAJO DE CAMPO

Encuestas con concepto de cargo, puesto y posición.

Especificaciones de puesto. Perfil del puesto. Experiencia y Formación. Definir los Horarios para la ejecución de las Encuestas.

MANUAL DE PUESTOS

Digitado y armado del Manual, concepto, importancia, utilidad, tipos, contenido, actualización y control .

Visto Bueno e impresión.

Beneficios de la Consultoría

Estructurar y obtener una descripción de puesto y así saber sus distintos usos. Poder llevar a cabo la elaboración de la descripción de puesto e implementarlo para un mejor control del rendimiento de su personal y evaluación objetiva del mismo. Usarlo de herramienta en el Reclutamiento, la Evaluación de Desempeño, la Capacitación entre otras áreas.



Prepare a sus **JEFATURAS** como **CAPACITADORES**

Metodología

*MÁXIMO: 15 Participantes
por grupo*

Aprovechar el Capital Humano de sus Gerentes o Supervisores y recuperar las Raíces de sus Empresa. Reforzar la Misión y Visión, enseñándoles Planeamiento Educativo de Adultos y todo el Proceso y Actividades. Así como la Organización de la Capacitación. Finalmente cómo preparar Presentaciones adecuadamente.

Taller Práctico: Exposición individual. Evaluación.

Beneficios de la Consultoría

Darles las pautas básicas necesarias para preparar a toda Jefatura o Supervisor que quiera Capacitar en las labores que se realiza, además de mejorar el desempeño y efectividad grupal al potenciar los procesos de comunicación.

Centros de Capacitación



en su propia

Empresa

(Tiempo varía según la cantidad de módulos)

Metodología

Definir los módulos a elaborar por áreas.

Capturar toda la información y ver el material audiovisual disponible. Estructuración de los Guiones.

Elaboración de las Presentaciones y Formatos.

Revisión y Visto Bueno de los mismos.

Beneficios de la Consultoría

Aprovechar el material existente extraído de la experiencia de su empresa y empleados y estructurarlo en módulos de capacitación “a la medida”.



Encuesta de **CLIMA** **ORGANIZACIONAL**

Metodología

*(Tiempo varía
según la magnitud de su empresa)*

Revisión de un Modelo de encuesta para medir el Clima Organizacional. Definir los Indicadores.
Definir los Horarios para la ejecución de las Encuestas.
Tabulación de los resultados para tomar conciencia de que el Liderazgo efectivo en el Clima Organizacional es influyente y determinante. Reporte Confidencial.
La importancia del Clima Organizacional en Épocas de Establecer los Proyectos y Programas estratégicos de mejora del Clima Organizacional acorde con los resultados.

Beneficios de la Consultoría

Proporcionar a la Gerencia una serie de indicadores para poder evaluar las condiciones laborales y la optimización del Clima Laboral al interior de la Empresa, con el fin de elevar los niveles de satisfacción, productividad y buenas relaciones con el Personal.