



 **FORMANCHUK
& ASOCIADOS**
COMUNICACIÓN + FORMACIÓN

Cursos de Capacitación

Versión 2011



Nos presentamos



Formanchuk & Asociados es una consultora especializada en comunicación corporativa y formación profesional que tiene su sede en Buenos Aires y trabaja con organizaciones de toda América Latina.

Desarrollamos **diagnósticos, estrategias y herramientas de comunicación interna y externa**. Pero como la comunicación es una actividad muy humana, también brindamos capacitación y coaching para que los líderes y el personal mejoren sus relaciones y potencien su capacidad de acción.

En todos estos años trabajamos para **grandes empresas** de América Latina, entre ellas:

Alico, Assist-Card, AVON, Banco Credicoop, Banco Hipotecario, British American Tobacco, Bank Boston, DHL, Eki Discount, Ferrovías, Ford, Grupo Estrella, Gas Natural Fenosa, HSBC, IVECO, Juniper Network, Laboratorios Bagó, Teva Pharmaceutical Industries, Lockheed Martin Aircraft, Mapfre, Barrick Gold Corporation, Monsanto, PerúPetro, Petrobras, Provincia ART, Red Link, Repsol YPF, Sura, Telefónica, Tren Metropolitano, True Star Group y Vistage.

Además brindamos nuestros servicios a más de **250 organizaciones medianas y pequeñas** de toda la región.



Estemos en contacto y trabajemos juntos
www.formanchuk.com.ar

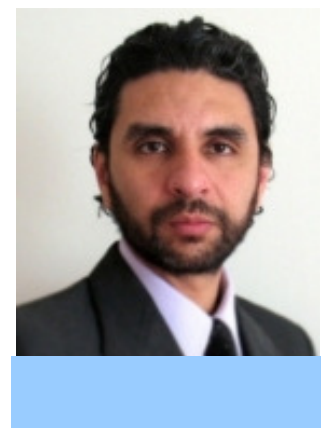


Alejandro Formanchuk - Director



- Es Licenciado en Comunicación Social con Diploma de Honor por la Universidad de Buenos Aires (UBA) y especialista en comunicación organizacional.
- Es Presidente de la Asociación Argentina de Comunicación Interna.
- Empezó su carrera en empresas multinacionales, luego trabajó en editoriales y agencias de comunicación. En 2005 fundó Formanchuk & Asociados.
- Es speaker internacional. Brindó capacitaciones y seminarios en Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, Perú y Uruguay.
- Es profesor de la materia “Comunicación organizacional” en la Universidad de Buenos Aires. Además brindó clases y conferencias en la Universidad de Palermo, Universidad del Salvador, Universidad de Belgrano, Universidad Nacional de Entre Ríos; y en el exterior en la Universidad de Montevideo (Uruguay), Universidad del Desarrollo (Chile), Universidad Jorge Basadre (Perú) y en la Universidad Pontificia Bolivariana (Colombia), ente otras.
- Es Instructor de “Vistage”, empresa internacional que provee desarrollo a la alta gerencia.
- Es autor del libro “Comunicación interna 2.0: un desafío cultural”, coautor de “Recursos Humanos en la Argentina”, autor del blog de comunicación “Todo Significa” y dramaturgo.

Daniel Daza Prado - Gerencia de Capacitación y Comunicación



- Es licenciado en Ciencias de la Educación por la Universidad de Buenos Aires. Además es especialista de posgrado en Didáctica y en Dirección Estratégica de Recursos Humanos, ambos por la UBA.
- Durante más de 15 años trabajó en áreas de RRHH y Capacitación en importantes empresas y organismos estatales, como Mastellone, Siemens, Indra, Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. También se desempeñó como consultor de RRHH y Capacitación para el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Unión Europea.
- En 2007 se sumó a Formanchuk & Asociados en la Gerencia de Proyectos de Capacitación y Comunicación.
- Es speaker internacional. Brindó seminarios y conferencias en Argentina, Bolivia, Brasil, Ecuador, Colombia, Venezuela, Guatemala y México.
- Fue profesor en la Carrera de Administración de Empresas de la UBA. Además brindó charlas y conferencias en la Universidad Escuela Argentina de Negocios, Universidad de Belgrano, Universidad Nacional de Misiones, Universidad Nacional de Cuyo, y en el exterior en la Universidad de Caldas (Colombia), Universidad de Oriente (Venezuela), Universidad Nacional de México, y Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Es consultor del Centro de Estudios de Estado y Sociedad (CEDES) y fotógrafo artístico.

NUESTRA PROPUESTA

1. Brindamos contenidos novedosos y adaptados a la realidad local

Estamos convencidos de que lo más valioso de una idea es poder aplicarla. Por eso diseñamos los talleres a partir de las teorías y modelos de los principales exponentes internacionales de cada tema. Pero a la vez todo este contenido lo ajustamos a la realidad de nuestras empresas locales y trabajamos con actividades basadas en escenarios propios de la práctica laboral. Nuestro objetivo es que participantes reciban una formación que los apoye directamente en sus prácticas profesionales.

2. Diseñamos los cursos con la Metodología de Inteligencias Múltiples (MIM)

La teoría de las Inteligencias Múltiples indica que cada persona cuenta con distintas formas de aprender y aplicar el conocimiento. Nosotros diseñamos cada uno de los cursos para facilitar los aprendizajes utilizando múltiples accesos a los conocimientos y habilidades:

- **Inteligencia Lingüística:** Lectura de textos, Escucha, Material escrito.
- **Inteligencia Matemática:** Análisis de casos y Resolución de ejercicios.
- **Inteligencia Espacial:** Observación de videos y películas.
- **Inteligencia Corporal:** Juegos de rol y dinámicas grupales.
- **Inteligencia Interpersonal:** Debates, Intercambio de experiencias.
- **Inteligencia Intrapersonal:** Auto diagnósticos y Reflexiones.

3. Brindamos cursos que siguen 6 criterios

Garantizamos que todas nuestras actividades de formación son:

- Útiles
- Aplicables
- Prácticas
- Dinámicas
- Participativas
- Integrativas

4. Todos nuestros programas de formación tienen 4 objetivos:

- Que lo que se enseña responda a las necesidades y objetivos de la organización.
- Que lo que se enseña sea aprendido en forma dinámica y clara.
- Que lo aprendido sea trasladado a la tarea.
- Que lo trasladado a la tarea se sostenga en el tiempo y aporte valor a la empresa

4. Le proponemos la siguiente metodología de trabajo:

1. CONOCERLOS, ESCUCHARLOS Y COMPRENDERLOS:

Conocer su empresa, su gente y los objetivos que se procuran alcanzar.

2. DISEÑAR UN PROGRAMA A LA MEDIDA DE SU EMPRESA:

Elaborar un programa de formación que responda a los objetivos y necesidades de su empresa adecuando el temario, los contenidos, la duración y el cronograma.

3. VALIDAR EL PROGRAMA CON USTEDES:

Una vez que se presenta el primer diseño de actividades, lo validamos con ustedes antes de implementarlo para realizar las adaptaciones o ajustes necesarios.

4. BRINDAR LOS CURSOS DE FORMACIÓN:

Capacitar a los profesionales de su empresa respetando el plan de trabajo.

5. APLICAR UN PROCESO DE MEJORA CONTINUA:

Al finalizar cada curso realizamos una evaluación y con esa información efectuamos, de ser necesario, ajustes en el contenido, el tratamiento de los temas, la duración de las actividades o lo que el grupo requiera.

Índice de Capacitaciones

1. Desarrollo de habilidades de comunicación interpersonal
2. Comunicación efectiva en contextos de cambio, crisis o situaciones difíciles
3. Liderazgo: El constructor de éxitos
4. Liderazgo Situacional
5. Claves para el trabajo en equipo
6. Desarrollo de equipos autogestionados
7. Planificación y conducción de reuniones
8. Motivación positiva y sostenible
9. Redacción empresarial eficaz
10. Atención al cliente
11. Administración eficaz del tiempo
12. Habilidades de delegación
13. Desarrollo de la efectividad personal
14. Habilidades de formación
15. Negociación efectiva y Resolución de conflictos
16. Ventas profesionales
17. El coaching como herramienta para potenciar el liderazgo
18. Gestión del cambio
19. Detección de necesidades de capacitación en equipos
20. Dinámicas grupales
21. Habilidades de retroalimentación: cómo brindar un feedback efectivo
22. Mind Mapping: Una nueva herramienta para optimizar su eficiencia personal y laboral



1.

Desarrollo de habilidades de comunicación interpersonal

Aprender a comunicarnos es una competencia cada vez más necesaria, tanto a nivel personal como profesional.

La comunicación es un medio que nos posibilita generar confianza y efectividad. Lo que hablamos y escuchamos, lo que nos decimos a nosotros mismos, influye sobre la calidad de los resultados que obtenemos porque las acciones más importantes que llevamos adelante dentro una organización son, básicamente, actos de comunicación: escuchar, explicar, indicar, coordinar, asesorar, organizar, evaluar, controlar, negociar, motivar, capacitar, entre otras.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Tener mayor conocimiento acerca de si mismos y de su forma de pensar y comunicarse.
- Incorporar estrategias, métodos y técnicas que les posibilitan mejorar la calidad de sus comunicaciones, su capacidad de influencia y sus vínculos personales
- Mejorar su comunicación y de este modo incrementar su efectividad
- Potenciar su nivel de empatía, escucha y asertividad

Duración: 2 jornadas

Contenidos:

1. La comunicación y la significación

Los soportes de sentido: la comunicación mas allá de lo verbal, conciente y voluntario

2. La comunicación humana

Principios fundamentales

La comunicación no verbal: la Proxémica, Háptica, Oculésica, Facial y Kinésica

3. La comunicación en la organización

Los vínculos entre la comunicación, el poder y el liderazgo

La cultura corporativa y su influencia sobre la comunicación

4. La conciencia y el pensamiento

El ser, hacer y tener

Autoconocimiento: nuestros modelos mentales, emociones y pensamientos

Los diálogos internos, las conversaciones públicas y privadas, la columna izquierda y derecha.

La escalera de inferencias y el ciclo reflexivo

Los supuestos, las verdades, los prejuicios y la subjetividad

5. El comunicador efectivo

Los prejuicios más difundidos acerca de la comunicación

Qué significa comunicarse bien

Los atributos de un buen comunicador

El modelo lineal, circular y espiralado de la comunicación

Las barreras de la comunicación

Los estilos de comunicación: empatizar, entender, explicar y expresar

6. La escucha

La escucha activa y su impacto en los procesos conversacionales

Por qué cuesta escuchar

Cómo mejorar la escucha

7. La empatía

La habilidad de comprensión del otro y la empatía

Principios de PNL

8. La comunicación verbal

Técnicas verbales para optimizar la comunicación

La asertividad y la apreciación

9. Los pilares

La gestión de la confianza, credibilidad, coherencia, competencia e intenciones.

Autodiagnóstico



2.

Comunicación efectiva en contextos de cambio o situaciones difíciles

Cuando existe un conflicto en una empresa es preciso sentarse a conversar. Si la conversación está bien conducida, entonces tenemos muchas oportunidades de encontrar una solución.

Pero si se descarrila, lo único que logramos es acrecentar el problema inicial ya que nos desviamos del objetivo, nos desconectamos, o nos invaden emociones negativas como el enojo, la frustración o el desencanto. Y todo esto tiene un costo para nosotros, para la relación y para la empresa.

Por eso es clave que contar con herramientas que permitan aprender a manejar con máxima efectividad las conversaciones difíciles.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Fortalecer la habilidad para liderar y comunicarse en medio de conflictos, crisis o cambios
- Ser conscientes de cómo suelen abordar las conversaciones difíciles
- Comprender el proceso y la dinámica interna de las conversaciones difíciles
- Transformar las conversaciones difíciles en conversaciones productivas
- Mantener el equilibrio pese a las cargas emocionales fuertes

Duración: 1 jornada

Contenidos:

1. Las conversaciones y las emociones

La identidad y las emociones

Los hábitos y la autoconciencia

El diálogo interno
La flexibilidad y la estabilidad

2. Los tipos de conversaciones

La conversación difícil y la productiva
Las 3 conversaciones
Compromisos conversacionales

3. Conductas positivas y productivas

Los hechos, las “verdades” y las inferencias
La empatía
Conductas interactivas.
Equilibrio entre la indagación y el alegato
Los errores más comunes y las alternativas inteligentes
La habilidad de indagar, verificar y proponer



3.

Liderazgo: El constructor de éxitos

Esta capacitación fue diseñada para ofrecer una sólida y práctica contribución a la capacidad de liderazgo de los participantes.

Su finalidad es proveer herramientas centradas en oportunidades concretas de los participantes para fortalecer su autoridad informal y su efectividad personal en sus vínculos cotidianos con pares y reportes.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Asumir y profesionalizar el rol de "líder" focalizando en la obtención de resultados a través de las personas.
- Reconocer las fortalezas y debilidades del propio perfil de liderazgo.
- Potenciar su capacidad de atraer, desarrollar y retener personas talentosas.
- Aprender cómo influir positivamente sobre el desempeño del personal.
- Fortalecer su proceso de liderazgo y facilitar el desarrollo de la gente.
- Ejercer un liderazgo constructivo basado en el arte de saber inspirar confianza, comprometer y motivar

Duración: 2 jornadas

Contenidos:

1. El liderazgo

Teorías sobre liderazgo

Mitos sobre el liderazgo

Qué es liderar y qué es conducir

Las personas y los recursos materiales

Orientarse a la tarea o la relación

Los atributos de un líder y de un conductor

Autodiagnóstico de liderazgo

2. El liderazgo y la influencia

El liderazgo como capacidad de influir

El liderazgo no es un cargo

De qué depende la influencia

Claves de la influencia

3. Las acciones del líder

Cómo hacer que el otro haga

Cómo pasar de jefe a líder

Por qué es bueno ser líder

Los cambios y la necesidad de liderar

4. El liderazgo y el desarrollo

El liderazgo como servicio

El líder como facilitador

El enfoque de Maxwell

5. Atributos y características de un líder

Quién es líder

Características

La brecha entre el saber y el hacer

6. Los tipos de liderazgo

Liderazgo formal e informal

Liderazgo transformacional y transaccional

Los 6 estilos personales

Ventajas y desventajas de cada uno

Cómo y cuándo utilizarlos

7. Claves para liderar

Conciencia

Efecto de pensamiento

Comunicación efectiva



4.

Liderazgo Situacional

El “Liderazgo Situacional” es un modelo que ayuda a la persona a reconocer su estilo natural de liderazgo, determinar cuál es el más adecuado para cada integrante de su equipo y poder implementarlo.

Por lo tanto es una herramienta para potenciar el rol y también para que el líder ayude a las personas con quienes trabaja a progresar y convertirse en colaboradores exitosos.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Aplicar las 3 habilidades de un líder situacional (diagnostico, flexibilidad y alianza)
- Diagnosticar acertadamente el nivel de desarrollo, compromiso, competencia y necesidad de las personas
- Aprender qué variables situacionales se deben tomar en consideración al elegir un estilo de liderazgo adecuado
- Decidir qué estilo de liderazgo utilizar y cuándo ponerlo en práctica
- Utilizar con naturalidad los cuatro estilos de liderazgo (dirigir, entrenar, apoyar y delegar)

Duración: 1 jornada

Contenidos

1. El desarrollo de mi gente y mi equipo

La capacidad de diagnosticar al otro

Identificar las características y necesidades de los demás

Los 4 niveles de desarrollo

Cómo medir la capacidad del otro

La competencia, el compromiso y la necesidad

Las características de cada uno

Lo que aporta y lo que necesita cada uno

2. Los estilos de liderazgo

Diferencias entre la función y el rol

El comportamiento directivo y de apoyo

La elección del estilo de liderazgo

Los 4 estilos de liderazgo: Dirigir, Entrenar, Apoyar y Delegar

Las características de cada estilo

Las habilidades requeridas para cada estilo y cómo utilizarlo

Autodiagnósticos de liderazgo

La alianza del desempeño



5.

Trabajo en equipo

Es positivo que las personas aprendan a formar equipos eficientes y flexibles, fomentar la auto-motivación, el manejo adecuado de conflictos y la habilidad para interrelacionarse con los pares.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Comprender si actualmente cuentan con grupos o con equipos
- Aplicar técnicas y herramientas que les permiten armar equipos de alto valor agregado
- Conocer las fases por las que atraviesa un equipo y cómo orientar su evolución
- Armar equipos teniendo en cuenta los roles y las personalidades, para que cada persona esté en el lugar adecuado.
- Incorporar técnicas para anticiparse y resolver conflictos.

Duración: 2 jornadas

Contenidos:

1. Los grupos y los equipos

Características de los equipos de trabajo
Análisis comparativo grupo-equipo

2. Cómo pasar de un grupo a un equipo

El modelo de las 3 etapas
Diagnóstico de mi situación actual
Acciones a implementar

3. Las fases para la conformación de un equipo

Fases para desarrollar un equipo de trabajo
Cómo pasar de una fase a otra

4. Las personalidades y los roles

Categorías de roles dentro de los grupos de trabajo

Tipos de personalidades

La adecuación entre la personalidad, el rol y la tarea

5. Conflictos

Obstáculos para los equipos de trabajo

Conflictos

Claves de resolución de conflictos



6.

Desarrollo de Equipos Autogestionados

En esta capacitación abriremos un espacio para pensar críticamente el concepto de “equipos autogestionados” y analizar las barreras y puentes físicos y mentales que encontramos en nuestras organizaciones.

Primero pensaremos acerca del mito de la “autogestión” y veremos si es posible que nuestra cultura empresarial, nuestros líderes y nuestros colaboradores desarrollen, sostengan y mejoren equipos con “motor propio”. Luego veremos cómo dar el salto y cerrar brechas en estas tres dimensiones.

Finalmente construiremos -a la luz de casos, teorías y prácticas concretas- de qué modo configurar organizaciones y equipos que se autogestionen siguiendo 4 acciones básicas: Compartir información, Marcar límites claros, Comunicar los valores y Medir.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Conocer las características de los EA.
- Comprender y aplicar claves para generar, sostener y liderar EA.
- Implementar acciones que mejoren el funcionamiento de los EA

Duración: 2 jornadas

Contenidos:

1. Ideas iniciales

La separación clásica: los que “hacen” y los que “piensan”

Análisis crítico de la herencia Taylorista y Fordista

Los agentes de cambio para el surgimiento de Equipos Autogestionados (EA)

2. Los Equipos Autogestionados

Qué son los EA

Cuáles son sus características fundamentales

Qué impactos produce.

3. Para qué desarrollar Equipos Autogestionados

Reflexión crítica y constructiva: ¿Para qué queremos EA? ¿Autogestión para qué?

Prejuicios, mitos y verdades en torno de los equipos que “se mueven solos”.

¿Los EA son Equipos de Alto Rendimiento?

Los beneficios de los EA: a nivel líder, empresa y gente.

Los desafíos y problemas de los EA: Tenemos que conocerlos para estar preparados

4. Los 3 pilares para desarrollar EA

La empresa, los líderes y las personas: ¿Quieren, saben y pueden desarrollar EA?

Los EA como acción sobre la cultura corporativa

Factores que afectan el cambio cultural

El estilo de liderazgo necesario: cuál es y cómo potenciarlo

Claves para generar líderes preparados para desarrollar EA

El empowerment efectivo

5. Las 4 acciones clave para desarrollar EA

Compartir información

Marcar límites claros

Comunicar los valores

Medir

6. Casos de éxito e ideas finales



7.

Planificación y conducción de reuniones efectivas

Una reunión se puede definir como “el encuentro de varias personas predispuestas a colaborar en el logro de uno o varios objetivos”, y se presenta como una herramienta fundamental para procesos tales como el trabajo en equipo, la comunicación, la toma de decisiones y, en general, el desarrollo de cualquier actividad profesional.

De la calidad de una reunión depende muchas veces el éxito de un proyecto. Por lo tanto, es indispensable que sean coordinadas de modo eficiente para que contribuyan a mejorar los resultados de la gestión, el clima y el desarrollo del personal.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Analizar los diferentes tipos de reuniones en función de los objetivos a alcanzar a través de las mismas.
- Mejorar las habilidades comunicacionales para conducir positivamente las reuniones y lograr un buen clima y un alto nivel de participación.
- Conocer las principales claves para realizar reuniones efectivas y productivas.
- Aprovechar las reuniones como una herramienta que permite fortalecer el trabajo en equipo, la productividad y el compromiso
- Generar compromisos y planes de acción a través de actas, estableciendo sistemas de seguimiento adecuados.

Duración: 1 jornada

Contenidos:

1. La reunión como marco

Concepto y elementos de una reunión

2. Las tres etapas para una reunión efectiva

Claves de planificación, desarrollo y acción

3. Planificación

Herramienta

Objetivos

Tema

Tipo de reunión

Tipo de trayectoria

Frecuencia y duración

Lugar

Participantes

4. Desarrollo

Funciones y roles

Tipología de los participantes de las reuniones

5. Acción posterior

Evaluación

Actas y planes de acción

Acción

7. Claves de reuniones efectivas



8.

Motivación efectiva y sostenible

Uno de los mayores desafíos del líder es poder motivar a su gente para que logren mejorar su desempeño y se comprometan a alcanzar los objetivos propuestos por la organización.

El conocimiento de la motivación humana es indispensable para que aquellos que tengan personal a cargo puedan contar realmente con la colaboración de las personas y alcanzar así resultados superiores.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Identificar los componentes de la motivación.
- Valorar qué tipos de factores influyen a la hora de sentirnos motivados por una tarea.
- Identificar los distintos tipos de necesidades que tenemos las personas y que representan la base de nuestra motivación.
- Analizar una serie de habilidades encaminadas a potenciar la motivación de un equipo.
- Aprender diversas acciones que pueden hacer aumentar la motivación por el trabajo.

Duración: 1 jornada

Contenidos:

La conducta

El comportamiento de la persona

La conducta es causada

Las causas de la conducta: factores internos y externos

La conducta y las metas

La brecha entre la persona y el resultado

La motivación

Qué es la motivación

Características, principios y objetivos de la motivación

Los efectos de la motivación (duración e intensidad)

Los 6 efectos que puede producir la motivación

Los factores motivantes y desmotivantes

Qué motiva a la persona. Por qué.

Que la desmotiva. Por qué.

Qué sucede en la organización en la que participo.

Mis acciones motivantes y desmotivantes. Autodiagnóstico.

La teoría de la equidad.

La motivación y la necesidad

El enfoque de la teoría de las necesidades

El ciclo motivacional

La teoría de Maslow y la jerarquía de necesidades

Cómo usar las ideas de Maslow para aplicar en mi equipo

La teoría de los dos factores de Frederick Herzberg

En acción

Herramientas y estrategias de motivación laboral

Incentivos para la motivación

El líder como motivador



9.

Redacción empresarial eficaz

Todas las personas que trabajan en una empresa necesitan comunicarse con su entorno de una forma eficaz y correcta. Y si bien es cierto que la mayor parte de las comunicaciones diarias son verbales, hay un importante y creciente porcentaje que se desarrolla de manera escrita.

Por eso, cada vez es más importante saber comunicarse por escrito con toda clase de públicos (jefes, clientes, compañeros de trabajo, directivos, proveedores, líderes de opinión, accionistas, periodistas, organizaciones civiles, gobierno, etc.) para expresar ideas, dar indicaciones, solucionar problemas, elevar informes, realizar pedidos, atender reclamos, brindar información, pedir aclaraciones, presentar resultados, etc.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Comprender la importancia y las particularidades de la redacción empresarial, teniendo en cuenta que lo “empresarial” también es un género literario como el periodístico, político, científico o literario.
- Mejorar y agilizar el proceso de redacción.
- Utilizar de herramientas y técnicas para lograr una redacción empresarial eficaz, correcta, oportuna y positiva.

Duración: 1 jornada

Contenidos:

1. Características de la comunicación

Lo escrito y lo verbal

Particularidades de la comunicación escrita

Comunicaciones dentro del contexto empresarial

Intenciones de la comunicación

2. El texto

Qué es un buen texto

Los procesos de producción de un texto

La carta empresaria

3. El redactor

Aptitudes de un buen redactor

Adaptar lo escrito a los lectores

4. El proceso de escritura y sus claves

Pasos para elaborar un buen texto

Claves de escritura

Vicios y errores más comunes

La omisión, redundancia, exageración, irrelevancia, indefinición y confusión

Particularidades, selección y construcción de palabras, frases, oraciones y párrafos.

Claves y técnicas para mejorar la redacción

Puntuación. Ortografía. Elementos gramaticales

5. La autocorrección

Guía y técnicas para la autocorrección



10.

Calidad de servicio y Atención al cliente

La atención al cliente suele denominarse el “punto de verdad” porque es ahí donde las personas terminan de construir la imagen sobre la empresa. De nada vale que se invierta mucho dinero en publicidad, marketing o relaciones públicas si el cliente, al momento de contactar a una compañía, recibe una mala atención telefónica o personal.

Los representantes de atención al cliente tienen entonces la responsabilidad de crear y fortalecer los vínculos entre la empresa y sus públicos. Su tarea va más allá de escuchar y resolver las inquietudes, dudas, quejas y pedidos: cada contacto les brinda una oportunidad magnífica para mejorar el servicio, detectar preferencias, lograr acuerdos, conocer más a los clientes y fortalecer los lazos.

Este programa que le brinda al personal las herramientas necesarias para mejorar su acercamiento al cliente, brindarle una excelente atención y actuar con eficiencia y cordialidad.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Fortalecer los vínculos comerciales con los clientes a través de una atención profesional, inteligente y activa
- Aprovechar los contactos con los clientes y transformarlos en una posibilidad de detectar algún tipo de necesidad, gusto o preferencia que le permita generar a la empresa una oportunidad comercial
- Capitalizar los reclamos como una oportunidad para mejorar los servicios o productos que brinda la empresa
- Resolver situaciones difíciles, negociar con inteligencia y lograr acuerdos beneficiosos para ambas partes

Duración: 2 jornadas

Contenidos:

1. Calidad de Servicio y Atención al Cliente

Concepto de calidad

¿Qué es la calidad de Servicio?

La atención del cliente como característica de calidad

Qué es un cliente

Qué es un servicio

Los tipos de cliente.

Beneficios para el personal de una adecuada atención al cliente

2. Comunicación y Atención al Cliente

El proceso de comunicación

Habilidades básicas de comunicación (La escucha activa y la Retroalimentación)

Habilidades específicas de Comunicación.

Comunicación no verbal.

Habilidades Básicas de Atención Telefónica

3. El proceso de atención al Cliente

Personalizar el contacto

La atención del cliente como proceso

Escucha activa

Distintas actitudes en los clientes

Consecuencias d la mala atención al cliente.

4. Resolución de situaciones conflictivas

Dinámica de la situación conflictiva.

Cómo responder ante una situación de conflicto.

Proceso de atención de las reclamaciones y Seguimientos.

Ejerciendo el autocontrol.

Qué hacer si la situación se desborda.



11.

Administración eficaz del tiempo

El tiempo que disponemos al día es el mismo para todos: 24 horas. Sin embargo, hay personas que son capaces de completar muchas tareas en este periodo de tiempo y otras a las que siempre les falta tiempo. ¿Dónde está la diferencia?, muy probablemente, la principal diferencia es cómo gestionan el tiempo unas y otras.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Entender mejor la importancia del aprovechamiento de tiempo y mejorar su administración.
- Evaluar la forma en la que usa su tiempo y descubrir oportunidades de mejora.
- Desarrollar un plan para aprovechar su tiempo y lograr las metas que se fije.
- Aplicar diferentes herramientas para mejorar la organización y planificación de tareas cotidianas.

Duración: 1 jornada

Contenidos:

1. Diseño de una estrategia de administración del tiempo

Qué es el tiempo para usted

Para qué hacemos lo que hacemos

La auditoría del uso de su tiempo

Automotivación para cambiar hábitos

Lo urgente y lo importante

La elaboración inteligente de la lista de tareas

2. El plan de administración del tiempo

Las mejores herramientas de organización del tiempo

Cumplir con lo programado y evitar distracciones.

3. Evaluación de progresos

Monitorear y evaluar la agenda

Revisar los tiempos asignados a cada tarea

Reconocer los obstáculos comunes a la gestión del tiempo

El éxito tal vez sea de los “perezosos”



12.

Habilidades de delegación

La delegación es una habilidad esencial para quienes tienen la responsabilidad de conducir equipos de trabajo. Estos líderes tienen la responsabilidad de identificar y hacer coincidir las necesidades de sus proyectos o tareas con las habilidades personales de cada miembro del equipo.

De esta forma pueden delegar la tarea adecuada a la persona idónea. Delegar con efectividad beneficia a los colaboradores pues permite que desarrollen sus competencias y se sientan a gusto en la compañía. Asimismo, alivia de carga laboral y mejora la calidad de vida de los líderes.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Mejorar sus habilidades de la delegación.
- Identificar y corregir los obstáculos para delegar.
- Definir y comprender en qué consiste la delegación.
- Identificar y mejorar el propio estilo dominante de delegación.

Duración: 1 jornada

Contenidos:

1. Delegación

Definiciones más frecuentes.

Responsabilidades y autoridad.

Necesidad de delegar. Equilibrio entre vida personal y laboral.

El "decálogo" de la delegación.

Obstáculos para delegar. Personales, organizacionales y culturales.

2. Comunicación y liderazgo

Habilidades de comunicación, negociación y liderazgo.

Características de los líderes eficaces.

Empowerment

3. Características de los equipos de trabajo

Modelos y herramientas de evaluación.

Definición de competencias.

El líder y su equipo de trabajo. La construcción de confianza.



13.

Desarrollo de la efectividad personal

Hoy en día las organizaciones necesitan profesionales que se desarrollen y colaboren con sus conocimientos a lograr las metas propuestas. Para esto es fundamental que se desempeñen con efectividad personal e interpersonal. En este sentido las empresas exitosas brindan oportunidades para la superación personal y profesional, pues saben que de este modo impulsan los cambios, el desarrollo y la transformación de las personas y de los ambientes de trabajo.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Implementar acciones distinguir entre lo urgente y dedicar tiempo a las cosas importantes.
- Aplicar y comprender la esencia del respeto como elemento clave de las relaciones humanas efectivas.
- Cultivar la habilidad y la actitud de valorar la diversidad.
- Seleccionar proactivamente su rumbo estratégico.
- Realizar actividades y comportamientos del tipo ganar/ganar alineados con la misión y visión organizacional.
- Propiciar el intercambio de información y la cooperación entre los diferentes integrantes de la empresa.

Duración: 2 jornadas

Contenidos:

1. Paradigmas y principios

Influencia de los paradigmas en nuestro desarrollo personal

La ética del carácter y la de la personalidad

Cambio de adentro hacia afuera

Dimensiones de los hábitos

2. La buena administración

Definición de lo urgente y lo importante
Matriz de la administración del tiempo
Del enunciado de misión a los planes diarios
Paradigmas de interacción humana
Dimensiones de ganar/ganar

3. Empatía y cooperación

Carácter y comunicación
Escucha empática
Comprensión y percepción
Cooperación y competencia
Fuerzas restrictivas e impulsoras
El arte de saber accionar

4. Inteligencias

Coficiente Intelectual y liderazgo
Inteligencias múltiples
Pensamiento lateral
Inteligencia emocional



14.

Habilidades de formación

Concebir a la capacitación como una inversión en la gente, es decir una apuesta al desarrollo de lo más importante que tienen las empresas hoy para diferenciarse, implica, sin duda, preocuparse por mejorar los procesos de aprendizaje y enseñanza organizacionales. El aprendizaje se potencia en un ambiente apropiado, con unas técnicas adecuadas y situando a la persona en el centro de un proceso formativo donde interactúa con los demás.

Todos los mandos medios actúan como formadores y son los responsables de crear este ambiente de aprendizaje. Para ello deben utilizar las técnicas adecuadas, la metodología más apropiada, asumir el liderazgo del grupo y conducir el proceso de forma amena sin perder de vista el logro de los mejores resultados.

Este taller posibilita potenciar las habilidades que ya poseen los líderes para formar, así como favorecer la adquisición de nuevas herramientas que hagan más efectivas sus acciones de capacitación en la empresa.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Conocer conceptos pedagógicos elementales para comprender los fundamentos del aprendizaje y la formación.
- Adaptar su estilo de formación a los estilos de aprendizaje del grupo.
- Diseñar actividades de formación.
- Comprender las diferentes técnicas y herramientas a utilizar en la capacitación individual y grupal.
- Reconocer, liderar y resolver situaciones que aparecen en la dinámica de grupos
- Ser más eficientes en su labor como líderes al poner en práctica los conceptos de aprendizaje y capacitación.

Duración: 2 jornadas

Contenidos:

1. El adulto como enseñante y aprendiz en las organizaciones modernas.

Formación continua. Espacios formales y no formales de aprendizaje y enseñanza. Aprendizaje de adultos en ambientes laborales. Características, rasgos, problemáticas.

2. ¿Todos podemos ser capacitadores?

Profesionalización de la Capacitación. Reflexión sobre la práctica. Perfil del capacitador. Conocimientos, habilidades y actitudes.

3. Seleccionar y organizar contenidos de capacitación

Diagnostico de conocimientos previos. Búsqueda y análisis de la información. Herramientas.

Formas de presentación. Las puertas de entrada al conocimiento. Alternativas didácticas.

Diseño de materiales de capacitación. Modelos más efectivos. Papel, CD e Internet.

4. Técnicas para el manejo eficiente de grupos de aprendizaje

Los modos de capacitar: modelos y dispositivos.

Características de los grupos de aprendizaje. Liderazgo y comunicación.

Dinámicas y técnicas grupales. Manejo del clima.

Plan de clases. Creatividad y manejo de las necesidades emergentes.

Logística de la capacitación. Convocatoria, lugares y servicios complementarios.

5. Evaluación de la calidad de las actividades de capacitación

Evaluación de la propia práctica. La reflexión profesional.

Evaluación de aprendizajes, métodos y herramientas.

Evaluación de la actividad. Encuestas y técnicas participativas. Seguimiento y comunicación interna de resultados.



15.

Negociación efectiva y Resolución de conflictos

Los conflictos por problemas de desempeño y por otras razones relacionadas con el trabajo son inevitables y hasta naturales entre líderes y colaboradores.

En el ámbito organizacional las discrepancias deben ser resueltas en un clima de cooperación y en beneficio de ambas partes. De hecho, para un líder la capacidad de resolver conflictos es tan importante como saber planear, motivar, tomar decisiones y comunicarse.

Este programa brinda estrategias de negociación para economizar tiempo y energía, mejorar las relaciones laborales y obtener beneficios comunes en el futuro. Además propone un cambio de mentalidad e invita a reconocer que el conflicto puede ser positivo porque hace visible un problema, lo expone a su solución, incrementa la participación y fortalece el grupo.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Conocer los procesos involucrados en todas las formas de negociación.
- Adquirir técnicas para negociar efectivamente en base a la técnica ganar-ganar.
- Comunicarse efectivamente durante una negociación.
- Reconocer su propio estilo negociador y sacar provecho de sus características personales
- Desarrollar habilidades para la resolución de conflictos durante la negociación.
- Conseguir los objetivos propuestos en una negociación.

Duración: 2 jornadas

Contenidos:

1. Introducción a la Teoría del Conflicto

Orígenes, naturaleza y características del conflicto

El ciclo percepción - interpretación - acción

El conflicto y la negociación

Estilos intuitivos de negociación

Aspectos que inciden en las discrepancias: el miedo, la fuerza, la justicia, los costos.

Formas de gestionar los conflictos

Conductas de las personas frente a los conflictos

Herramientas para minimizar los conflictos

Estrategias de confrontación y resolución de conflictos

2. Negociación efectiva

Diferencias entre personas, problemas, intereses, necesidades y posiciones

Tipos de intereses. Clasificación y jerarquía

Identificación de la Zona de Acuerdo

Opciones: generación de opciones creativas

Los siete elementos: Comunicación - Relación - Intereses - Opciones - Legitimidad -

Alternativas - Compromisos

La negociación desde la perspectiva de la Universidad de Harvard

El proceso de negociación efectiva: planificar, reunir información, establecer su MAAN, formular opciones creativas, ganar-ganar.

3. La Comunicación en la Negociación

Actitud: Creencias y valores.

Percepción: Los sentidos preferenciales. Paradigmas.

La Inteligencia emocional, administrando la emoción

Comunicación: Principios de la escucha activa. La comunicación asertiva:

Comunicación verbal y no verbal: El lenguaje de los gestos

Técnicas de Persuasión e Influencia y Manejo de las preguntas

4. El liderazgo en la Negociación

Poder: Definiciones. Concepción. Características

Capacidades de poder, disposición, ejercicio y percepción



16.

Ventas profesionales y efectivas

Cambian los mercados, los clientes, la competencia y los productos. Esta dinámica obliga a las áreas comerciales a no descuidar la capacitación de su fuerza de ventas. Sabemos que los vendedores deben realizar un gran esfuerzo para mantener un alto nivel de entusiasmo y de confianza en sí mismos. Este taller los ayuda en esta tarea y fortalece sus competencias para enfrentar exitosamente el reto que las circunstancias imponen.

Este curso brinda el conocimiento teórico-práctico necesario para que la fuerza de comercial maneje eficazmente las más modernas técnicas de ventas.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Resignificar la propia gestión de Ventas.
- Comprender los pasos en el desarrollo de carrera de todo vendedor.
- Planificar adecuadamente cada contacto con el cliente y sobre todo las entrevistas de venta.
- Identificar con claridad las necesidades de cada cliente en particular.
- Brindar soluciones a medida de cada situación de venta.
- Manejar efectivamente las objeciones presentadas por cada cliente.
- Presentar productos en base a beneficios conociendo características y ventajas de los mismos.
- Utilizar cierres efectivos acorde a cada tipo de cliente y situación de venta.

Duración: 2 jornadas

Contenidos:

1. Introducción

Proceso de aprendizaje de adultos
Una realidad en constante cambio
¿Qué es Vender?

2. Marketing y ventas

Conceptos básicos de ventas y marketing
Venta tradicional vs. Venta profesional
Los tipos de vendedor
Atributos de un Profesional de Ventas
El Rol del Vendedor como Asesor
Tipología de clientes

3. Técnicas de venta

El Proceso Integral de Ventas
Etapa 1: Planificación
Etapa 2: Contactos y Entrevistas
Etapa 3: Indagación de necesidades
Etapa 4: La venta basada en beneficios
Etapa 5: Manejo de objeciones y dudas
Etapa 6: Cierre de la Venta
Etapa 7: Seguimiento de clientes

4. Comunicación y ventas

Presentación de su propuesta comercial (“Cómo lo decimos” – Comunicación)
Conceptos básicos de PNL e inteligencia emocional
Conceptos básicos de liderazgo y negociación



17.

El coaching como herramienta para potenciar el liderazgo

El líder que aplica herramientas de coaching a su tarea logra que sus colaboradores mejoren el desempeño, encuentren sus propias soluciones, identifiquen sus fortalezas y necesidades, y sean concientes de sus creencias, valores y barreras.

El coaching es un proceso constante de enseñanza, aprendizaje, motivación y generación de compromiso. Es útil señalar que el coaching va más allá de las evaluaciones de rendimiento y pasa a formar parte de todas las relaciones en el lugar de trabajo. Por eso hoy en día muchas empresas hablan del “Líder-Coach”: un profesional que adopta el coaching a su manera de liderar.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Enriquecer y potenciar su liderazgo a través de las herramientas que le brinda el coaching
- Ejercer un liderazgo constructivo basado en el arte de saber escuchar, comprometer y motivar
- Generar ambientes de trabajo armónicos basados en relaciones positivas y en el empleo de las técnicas de modelación de conducta
- Contribuir al aumento de la productividad de su equipo a través de metodologías que generan auto-motivación, eficiencia y la búsqueda del compromiso mutuo

Duración: 2 jornadas

Contenidos:

1. El coaching y sus dimensiones

Valores, virtudes, habilidades y fortalezas del coach
Los protagonistas del coaching
Funciones y herramientas del coaching efectivo
El cambio de adentro hacia afuera
La construcción de confianza y compromiso

2. El aprendizaje transformacional

Las etapas y los pasos del coaching
El lenguaje de las emociones
El clima grupal y el laboral
Autoprogramación personal y grupal

3. La comunicación efectiva aplicada al coaching

La escucha activa
La empatía
La retroalimentación ascendente y descendente
Corrección del desempeño del personal
Seguimiento a acciones y acuerdos establecidos

4. Coaching y trabajo en equipo

El líder y el coach
Claves del enfoque situacional
La dinámica grupal de un equipo
La implementación de estrategias de mejora continua
Motivación y compromisos compartidos
Cooperación y competencia

5. Claves para mantener y aumentar el desempeño positivo

Evaluación de procesos
Reconociendo los logros y corrigiendo los errores
Construyendo el propio evaluador interno
Herramientas de registro y control de progresos



18.

Claves para gestionar el cambio

Vivimos en un mundo de cambios constantes. Por eso el líder sabe que ya no es suficiente con tener capacidad para planificar, organizar, dirigir y controlar. Ahora debe añadir una nueva función: la de ser impulsor, conductor o facilitador de los procesos de cambio dentro de la empresa.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Activar recursos y emprender acciones específicas para adaptarse positivamente a los cambios en situaciones reales.
- Descubrir su estilo personal de adaptación a diferentes cambios, tomar conciencia de la manera en que se han adaptado a cambios importantes en su vida y valorar los aprendizajes que les han aportado.
- Avanzar a través de cada etapa del cambio, manteniendo al mismo tiempo la productividad y el desempeño.
- Mostrar las opciones que cada participante puede asumir frente al cambio (desafiarlo, evitarlo o asumirlo) y guiarlo en la toma de decisiones personales constructivas y proactivas de cara al futuro.
- Desarrollar un plan personal de acción y ayudar a otros a adaptarse

Duración: 2 jornadas

Contenidos:

1. Marco general de los procesos organizacionales de cambio

Niveles de cambio, transformación y revolución

Las fases del cambio

Reacciones, respuestas y preguntas

Motivaciones y preocupaciones

2. El plano individual del cambio

Mi perfil frente al cambio: el simpatizante, el explorador, el detractor y el espectador

Acciones a emprender frente al cambio

Barreras para el cambio

Adaptación y modificación de conductas

Autoevaluar los beneficios del cambio

3. Las organizaciones que cambiaron y triunfaron

Importancia de estudiar los casos exitosos

Aprender de los errores

Claves a seguir

4. El rol de los líderes

Motivación creativa

Cuando los equipos se vuelven grupos

La importancia de la visión

Los agentes de cambio

5. Planes, proyectos y programas

Análisis de situación cultural

La estrategia, los objetivos y las actividades

El plan organizacional y el personal

La capacitación y la formación



19.

Detección de necesidades de capacitación en equipos

En los últimos años las organizaciones mostraron una fuerte preocupación por la capacitación y la formación de sus integrantes.

Los líderes tienen que lograr que sus colaboradores tengan las condiciones técnicas para cumplir con sus objetivos y para ello deben capacitarlos constantemente. Es fundamental que determinen que conocimientos son y serán necesarios para que cada persona desarrolle eficaz y eficientemente las tareas que la organización demanda.

Este curso ofrece herramientas para que el líder pueda detectar a quienes y en qué temas capacitar a los equipos de trabajo.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Comprender la importancia del proceso de detección de necesidades dentro de las organizaciones.
- Conocer y aplicar estrategias para la evaluación de necesidades de capacitación en distintos contextos organizacionales.
- Diseñar herramientas para detectar y analizar las necesidades de relativas a los recursos humanos en una organización.

Duración: 1 jornada

Contenidos:

1. Las Organizaciones y el Conocimiento

Análisis de la organización: cultura, individuos y estructura.

El proceso de capacitación y el de Formación.

Definición de Necesidades. Tipos de Necesidades. Origen de las Necesidades.

2. Evaluación, auditoría y control

Concepto de Evaluación y el concepto de auditoría y control.

Identificación de Necesidades de Capacitación.

Instrumentos de relevamiento.

3. Necesidades de Formación

Análisis de Necesidades de Formación.

Planes, proyectos y programas como soluciones a las necesidades de las organizaciones.

Normas de calidad y Detección de Necesidades de Capacitación.



20.

Dinámicas grupales

Cuando la tecnología ya no es una ventaja competitiva, las empresas comienzan a comprender que la diferencia la marcan sus colaboradores. El éxito en contextos altamente complejos y críticos como los actuales está marcado por las buenas relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, la solidaridad y la motivación. Conocer a las personas y conocerse a si mismo es fundamental para que un líder logre buenos desempeños en contextos de crisis y cambio constante.

El propósito de este curso se propone brindar a los mandos organizacionales una serie de herramientas prácticas que les permitan operar con sus equipos de manera más efectiva. Con estas técnicas es posible generar dinámicas que mejoren el clima laboral y propicien compartir conocimientos.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Adquirir conocimientos y experiencias sobre las distintas técnicas, dinámicas y juegos grupales.
- Conocer y aplicar los pasos a seguir para implementar actividades desde la perspectiva de la inteligencia emocional.
- Manejar eficientemente los elementos del proceso de capacitación: objetivos, contenidos, metodología, recursos, tiempo, espacio y evaluación.
- Crear juegos y dinámicas grupales de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Desarrollar habilidades para la coordinación eficaz de grupos.
- Identificar las posibles fuentes de conflicto grupal y cómo manejarlos.

Duración: 2 jornadas

Contenidos:

1. Técnicas de dinámica grupal

Precisiones conceptuales acerca de la Dinámica de Grupos: Técnicas grupales, dinámicas de grupo, juegos de interacción.

Técnicas según el momento: Técnicas para apertura, desarrollo, evaluación y cierre de actividades.

Técnicas según el lugar: actividades in company, actividades outdoor, actividades para la selección de personal.

2. El juego de interacción como herramienta de aprendizaje

¿Qué son los juegos de interacción? Cuatro etapas en el trabajo con juegos: análisis de la situación, introducción, fase de experimentación y evaluación.

Criterios para la selección de juegos: Objetivos del grupo, madurez del grupo, tamaño del grupo, características de los miembros, experiencia y capacidad del coordinador.

Criterios para la selección de técnicas centradas en factores contextuales: in company, actividades outdoor, selección de personal.

3. La inteligencia emocional y dinámicas grupales

¿Qué es la inteligencia emocional? Su aporte en las dinámicas grupales.

Actividades para desarrollar la inteligencia emocional.

Elementos del proceso: objetivos, contenidos, metodología, recursos, tiempo, espacio y evaluación.

Modificación de actitudes y conductas a través de los juegos de interacción y las técnicas grupales.

4. La coordinación eficaz del grupo

Pautas para una coordinación eficaz: Principios básicos para el funcionamiento del grupo: Clima grupal, comunicación, participación, liderazgo distribuido, formulación del objetivo, flexibilidad, consenso, comprensión del proceso, evaluación continua.

Manejo de obstáculos y conflictos en la dinámica grupal: Problemas y conflicto; creatividad vs. rutina; predominio de la competencia sobre la cooperación.



21.

Habilidades de retroalimentación: cómo brindar un feedback efectivo

El feedback es importante para todo el mundo. Constituye la base de toda relación interpersonal. Determina la manera de pensar de las personas, sus sentimientos, sus reacciones ante los demás y, en buena medida, condiciona su modo de actuar con respecto a sus responsabilidades cotidianas.

Por tal motivo, es clave que las personas de una organización tengan la habilidad para brindar y recibir exitosamente feedback cotidiano.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Conocer las herramientas necesarias para establecer y proporcionar un feedback eficaz.
- Aprovechar el feedback como una herramienta para mejorar las habilidades interpersonales, incrementar el desempeño de las personas y promover el desarrollo continuo.
- Poder evitar los problemas que surgen de brindar un feedback negativo.

Duración: 1 jornada

Contenidos:

1. Qué es el feedback

Para qué sirve

Los 6 efectos del feedback

2. Estilo y dificultades

Principales dificultades

Cómo es mi estilo

Las conductas disruptivas

Los prejuicios y la escalera de inferencias

3. Claves para brindar feedback

Las claves fundamentales

Estilo y comunicación
Habilidades de escucha y empatía
El diseño de feedback
Las 4 etapas del feedback
Acciones positivas a implementar



22.

Mind Mapping: Una nueva herramienta para optimizar su eficiencia personal y laboral

Esta capacitación reposa sobre los fundamentos del **Mind Mapping** para mejorar la eficacia personal y colaborativa. Basada sobre el funcionamiento natural del cerebro, esta capacitación facilitará el pensamiento organizado y la memorización de las informaciones.

Adquiriendo los principios del **Mind Mapping**, los participantes aprenderán a liberar el potencial creativo y mejorar el potencial de estructuración, desarrollarán la habilidad de navegar entre lo global y el detalle de la información, pasar de la síntesis al análisis y viceversa.

Al finalizar el programa, los participantes logran:

- Organizar y estructurar sus ideas y las informaciones en formato MindMapping.
- Realizar resúmenes y sintetizar informaciones en formato Mind Mapping fácilmente restituibles y utilizables.
- Mejorar el intercambio con su(s) equipo(s)
- Realizar presentaciones impactantes.
- Manejar dos software de mapeo.

Duración: 2 jornadas

Contenidos:

Utilizar el potencial de los dos hemisferios cerebrales

Aprender a canalizar su cerebro

Presentación de la analogía mapa-cerebro

Descubrir el potencial de los 2 hemisferios cerebrales. (derecho – izquierdo)

Presentación de las ventajas y beneficios del MindMapping

Adquirir los principios del MindMapping

Gestión espacial y visual, para fabricar un buen mapa

La creación de una arborescencia de información

El tratamiento de la información textual

La fuerza de la imagen y los colores
La importancia de la ubicación espacial de la Información

Utilizar MindMapping cotidianamente

Elaborar un texto comprende tres etapas: el surgimiento de las ideas, la estructuración y la redacción.

Realizar un mapa mental a partir de un texto
Tomar notas en directo
Restituir la información

El éxito en las presentaciones orales

El MindMapping ayuda a cada uno de nosotros a pasar de un lenguaje natural a un lenguaje construido.

Preparar una trama para una toma de notas
Realizar una presentación oral con el soporte MindMapping

Iniciación a MindManager y Xmind

La utilización de un programa apropiado facilita y acelera el tratamiento de la información.

Utilizar los comandos básicos
Realizar mapas impactantes

Utilización de MindMapping con mis colaboradores

El MindMapping es una herramienta de comunicación al servicio del “arte de influenciar y convencer”

Preparar un mapa para generar el debate
Preparar un mapa para poder agregar información
Utilizar un mapa en modo presentación.



MUCHAS GRACIAS POR CONSIDERARNOS PARA SU PROYECTO

FORMANCHUK & ASOCIADOS

Colombres 104 - piso 7° - oficina 36
C1177AAD - Buenos Aires – Argentina
Tel.: (54-11) 4862-9677

Mail: info@formanchuk.com.ar

Web: www.formanchuk.com.ar

Blog: www.formanchuk.com.ar/todosignifica