



TEAM BUILDING
CONSULTORES

Catálogo de Servicios Disponibles

2010 – 2011

Team Building Consultores Chile

C/ Tabancura 1091, Of. 424 - Vitacura Santiago - Chile

(+562) 248 2302 info@tbcchile.cl

(+56 9) 9233 4045 www.tbcchile.cl

Juntos, generamos éxito

Juntos,
generamos
éxito

Índice

Índice	2
Nuestra Filosofía	4
¿A qué nos dedicamos?	5
¿Qué podemos hacer juntos?	6
Misión	7
Visión	7
Valores	7
Garantía de satisfacción	8
Equipo directivo	9
España	9
Argentina	10
Chile	11
Modelos integrados	12
Coaching	12
Mentoring	13
Consultoría	13
Formación	14
Diagnóstico	15
Metodología	16
Perspectiva de género	17
Programas disponibles	18
MED (Modelo de Excelencia Directiva)	19
Construcción de equipos de alta productividad (Teamworkshop) [®]	19
Coaching organizacional	20
Gerencia global. Fusiones y adquisiciones	20
Desarrollo directivo	21
Desarrollo de competencias de gestión	21
Creatividad gerencial, innovación empresarial y competitividad	21
Torneo empresarial "Team Building Consultores"	22
Desarrollo de mandos	22
Coaching de equipos de ventas. Gestión de negocios dirigida a resultados	22
Desarrollo profesional de comerciales y personal de marketing	23
Desarrollo profesional para personal administrativo y de atención al público	23
Desarrollo profesional para el personal de centros de atención telefónica	23
Desarrollo profesional para el personal de producción de compañías de seguros	23
Atención al público para el personal de bancos y compañías de seguros	24
Integración y desarrollo profesional para personal de la industria turística	24
Preparación para la jubilación	24
Formación de Mentores internos	25
Crecimiento familiar	25
Talleres y cursos con los que pueden diseñarse estos programas	26

Juntos,
generamos
éxito

Teamworkshop: Construcción de equipos de alta productividad	27
Coaching organizacional	30
Coaching de ventas: Gestión de negocios dirigida a resultados	33
Creatividad gerencial: Innovación empresarial y competitividad	36
Encuentro de alta dirección	38
Éxito vital: Planificación estratégica personal y profesional	39
Comunicación y relaciones interpersonales	41
Poder interno y relaciones productivas	42
Desarrollo de competencias de gestión. Módulo I	43
Desarrollo de competencias de gestión. Módulo II	44
Desarrollo de competencias para el liderazgo efectivo	45
Manejo efectivo del estrés	46
Presentaciones orales efectivas	47
Motivación al logro, pertenencia organizacional y productividad	49
Análisis de problemas y toma de decisiones. Módulo I	50
Análisis de problemas y toma de decisiones. Módulo II	51
Administración efectiva del tiempo	52
Técnicas de negociación positiva	53
Equipo y calidad	54
Enfoque profesional de la venta	55
Programación neurolingüística (PNL) aplicada a la venta profesional. Módulo I	56
Programación neurolingüística (PNL) aplicada a la venta profesional. Módulo II	57
Atención al público y relación con el cliente	58
Desarrollo profesional del personal de centros de atención telefónica	59
Negociación y venta de seguros	61
Preparación para la jubilación	62
Formación de agentes multiplicadores	64
Los hijos que queremos	66
Módulos de seguimiento I y II	67
Otros servicios	68
Diseño y elaboración de manuales de productos y servicios	69
Manual de normas, procedimientos y estructura organizativa	70
Organización de eventos y convenciones con fines de integración	72
Clientes	73

Juntos,
generamos
éxito

Nuestra Filosofía

*Se puede comprar el tiempo de una persona,
comprar su presencia física en un lugar determinado,
comprar cierto número de movimientos por hora o por día.*

En otras palabras: se puede comprar un trabajo.

*Pero no se puede comprar el entusiasmo, ni la iniciativa,
ni la lealtad, ni el compromiso con la Calidad como filosofía
de vida. Una organización con estos valores no se decreta,
se construye.*

Hay individuos y organizaciones a los que las cosas les suceden.
Otros hacen que las cosas sucedan.

¿En qué grupo está usted?

Juntos,
generamos
éxito

¿A qué nos dedicamos?

Team Building Consultores es una de las organizaciones pioneras y de más amplia experiencia en el ámbito del Liderazgo y la Construcción de Equipos Humanos de Alto Rendimiento. Desde 1970, de forma directa, o en colaboración con otras consultoras, hemos facilitado actividades en las que han participado más de 30.000 personas de organizaciones pertenecientes a una veintena de países. Ello nos ha proporcionado gran experiencia en el manejo de equipos con diferentes culturas corporativas y variados estilos de gestión.

En situaciones de crisis, muchas organizaciones se hunden; otras vegetan, y unas pocas salen fortalecidas.

Hay dos factores fundamentales que se interrelacionan para generar la diferencia: la competitividad y el estilo de gestión.

Aún en épocas de recesión, las empresas y las personas continúan con su proceso de elaboración y comercialización de productos y servicios, pero quienes salen favorecidos son los que desarrollan la capacidad de aumentar su porción de la torta.

Nuestro trabajo consiste en hacer que las empresas generen mayores beneficios económicos, estructurales y personales, convirtiéndolas en organizaciones más productivas, competitivas e innovadoras.

Trabajamos conjuntamente con nuestros clientes para lograr:

- **Disminuir sus costes**
- **Aumentar la productividad**
- **Salir fortalecidos de la crisis**

Juntos,
generamos
éxito

¿Qué podemos hacer juntos?

En principio queremos escucharles, confirmar la detección de sus necesidades y elaborar conjuntamente un plan de acción que permita aportar nuestro granito de arena en la consecución de sus objetivos organizacionales y personales.

En cualquier momento de la vida de una organización, pero especialmente en tiempos de crisis, la detección, cultivo y retención del talento y la capacidad de innovación son factores clave para el mantenimiento o aumento de la productividad. Para conseguirlo, es fundamental la optimización de los equipos humanos, convirtiéndolos en equipos de alto rendimiento.

En Team Building Consultores postulamos que actitudes tales como la lealtad, la iniciativa o el entusiasmo no pueden ser creadas o modificadas mediante formación convencional. Todos hemos asistido a cursos que, en el mejor de los casos, tan sólo nos han dejado un grato recuerdo y un espléndido manual que decora un estante en nuestra biblioteca. De hecho, a nivel mundial las empresas gastan más de 150.000 millones de Euros en formación y desarrollo cada año...y desperdician entre el 50% y el 90% del tiempo y dinero invertidos. Sin embargo, **las inversiones en programas con metodología experiencial alcanzan cifras de ROI superiores al 700%.**

A lo largo de cuatro décadas de actividad, trayectoria que pocas consultoras pueden acreditar, hemos comprobado sistemáticamente que la metodología necesaria para obrar cambios profundos en la estructura de comportamiento de las personas sólo puede ser experiencial.

En palabras de Confucio:

"...Me lo contaron y lo olvidé. Lo vi y lo entendí. Lo hice y lo aprendí".

Juntos,
generamos
éxito

Misión

Proporcionar asesoramiento e implantación de estilos de gestión, para que las empresas clientes, su personal y sus dueños, logren éxito y desarrollo constante en los aspectos económico, organizacional, personal y social, adaptándose creativamente al entorno y generando futuro.

Visión

Ser una empresa del más alto nivel de excelencia, reconocida internacionalmente, con una estructura de costes que nos permita ofrecer la mejor relación inversión/beneficio para nuestros clientes.

Valores

- Excelencia
- Ética personal y profesional
- Compromiso con la empresa cliente y con cada persona que la conforma
- Atención personalizada
- Servicios diseñados a la medida de las necesidades
- Cordialidad y buena disposición
- Actualización constante
- Rapidez de respuesta
- Trabajo en equipo
- Confidencialidad

Garantía de satisfacción

La mejor forma de comprobar la calidad de nuestras propuestas es tener una experiencia piloto.

Juntos fijamos los objetivos de la misma. **Si éstos no se cumplen, Team Building Consultores no cobrará nada en concepto de honorarios profesionales por impartición. Este compromiso se refleja de manera contractual.**

Desde 1970 el buen ser y el buen hacer han formado parte indisoluble de nuestra filosofía. Aunque desde el primer momento dicha garantía ha estado siempre disponible para nuestros clientes, ninguno de ellos ha necesitado acogerse al derecho de no facturación.

Consideramos que es la mejor prueba de nuestra orientación al trabajo conjunto y al cumplimiento de objetivos.

Juntos,
generamos
éxito

Equipo directivo

España

Jorge Kenigstein Piatigorsky Director General

Miembro del Top Ten Coaching Spain. Coach Profesional Senior Certificado AECOP. Coach Profesional y Coach Sistémico de Equipos certificado por Lider-*haz-GO!*. Licenciado en Psicología por la Universidad de Buenos Aires. Coach Ontológico Empresarial Certificado por Newfield Consulting y por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM). Postgrados en Análisis Transaccional y en Dinámica de Grupos.

Ha colaborado como profesor en Universidades y Escuelas de Negocios de varios países. Es autor de numerosos artículos sobre diferentes temas profesionales. Ha participado en calidad de presidente, invitado especial, conferenciante y miembro en 35 congresos nacionales e internacionales. Ha sido entrevistado en más de cien programas de televisión, radio, diarios y revistas de circulación nacional e internacional sobre temas profesionales y científicos.



Presidente de AVEPH (Asociación para el Desarrollo del Potencial Humano) Socio fundador y Director Académico de Lider-*haz-GO!*, Miembro de la Junta Directiva de AECOP (Asociación Española de Coaching y Consultoría de Procesos), Miembro de ICF (International Coach Federation), Vicepresidente fundador de FIACE (Federación Iberoamericana de Coaching Ejecutivo)

Ha recibido premios y condecoraciones de organizaciones y gobiernos de varios países.

Iván Yglesias-Palomar Bermejo Director Gerente

Coach Profesional y Coach Sistémico de Equipos certificado por Lider-*haz-GO!* Graduado superior en Gestión Comercial y Marketing. Postgrado en Dirección de Comunicación. Diplomado en diseño gráfico y publicitario. Formación en Análisis Transaccional y Programación Neurolingüística.



Desde 1989 ha desarrollado actividades como formador y diseñador de programas lectivos en organizaciones de muy variados ámbitos y áreas de negocio. Consultor de procesos, organización y sistemas. Posee experiencia gerencial en área técnica, de marketing, de control de gestión y de capital humano. Cinturón negro de karate, árbitro titulado, entrenador infantil y de adultos y organizador y profesor de programas de defensa personal para mujeres. Formación musical por el Real Conservatorio de Música de Madrid.

Juntos,
generamos
éxito

Juntos,
generamos
éxito

Gracia Maioli Balboni

Directora de Proyectos



Coach Profesional y Coach Sistémica de Equipos certificada por Lider-*haz-GO!*. Especialista en Desarrollo Organizacional, Universidad Católica Andrés Bello. Fundadora y Primera Presidenta del Instituto de Previsión Social de la Federación de Psicólogos de Venezuela. Formación como Miembro Clínico en Análisis Transaccional. Formación como psicoterapeuta en el Instituto de Psicodrama y Psicología Humanista. Licenciada en Psicología. Universidad Católica Andrés Bello. Certificada en el inventario tipológico Myers-Briggs (MBTI).

Facilitadora de Formación de Coaches Profesionales en Lider-*haz-GO!*, Socia de AECOP (Asociación Española de Coaching y Consultoría de Procesos) Desde 1983 ha dirigido actividades de coaching, mentoring, formación y teambuilding con equipos directivos de organizaciones en muy diversos sectores. Ha recibido premios y condecoraciones de organizaciones y gobiernos de varios países. Ha coordinado y participado como conferenciante y asistente en cursos y congresos relacionados con el ejercicio de la profesión.

Argentina

Verónica Kenigstein Falicov

Directora de Proyectos



Licenciada en Comunicación Social de la Universidad Central de Venezuela, Máster en Sexualidad Humana, Género y Terapia de Pareja en la Universidad de la Laguna (Tenerife, España). Actualmente está cursando el Doctorado en Psicología en la Universidad del Salvador (Argentina). Postgrado en Terapia Gestalt en la Casa Gestáltica de la Salud. Formación como Terapeuta Psico-Corporal, desde el encuadre propuesto por la Psicología Biodinámica. Formación en EMDR (técnica de reprocesamiento y desensibilización para el tratamiento de situaciones de estrés postraumático).

Colaboradora habitual de medios de comunicación (radio, TV, prensa) sobre relaciones interpersonales, sexualidad y espiritualidad. Ha dirigido actividades de mentoring, formación y teambuilding con equipos directivos de organizaciones en muy diversos sectores. Traduce del inglés libros de psicología, coaching, gestión de grupos, trabajo corporal y desarrollo personal.

Juntos,
generamos
éxito

Chile

Ignacio Verdugo Ramírez de Arellano **Director de Proyectos**



Abogado por la Universidad de Chile, Master en Derecho Informático y Telecomunicaciones, por la U. de Chile; Diplomado en Liderazgo y Coaching, por la Universidad Adolfo Ibáñez, Coach Ontológico certificado por The Newfield Network. Tiene experiencia de más de 22 años en ejercicio libre de la profesión, y ejerciendo jefaturas de alto cargo en la Subsecretaría de Telecomunicaciones y consultor en equipo multidisciplinario para proyecto tecnológico en la Subsecretaría General de la Presidencia.

Ejerció labores docentes en la Universidad de Chile, Universidad Finis Terrae e Infocap. Paralelamente realiza consultorías en materias de liderazgo y formación de equipos de alto rendimiento en empresas y organizaciones, coaching ejecutivo y talleres de trabajo corporal para la integración emocional y mental. Adicionalmente, es coach ayudante en el Diplomado de Liderazgo y Coaching 2010, de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Jean Gérard Labarthe Bordagorry **Director de Proyectos**



Ingeniero Comercial de la U. de Santiago, Coach Ontológico certificado por The Newfield Network y Diplomado en Liderazgo y Coaching en la U. Adolfo Ibáñez. Experiencia ejecutiva relevante en la dirección de proyectos de alto impacto comercial en empresas de servicio, desarrollo de productos, marketing y procesos de negocio que requieren de un nuevo punto de partida y cambios adaptativos en los equipos.

Entre otras actividades, actualmente dirige un centro de entrenamiento experiencial. Labores docentes en PUC, Universidad de Chile y Universidad de Santiago. Paralelamente realiza consultorías en materias de liderazgo y formación de equipos de alto rendimiento en empresas y organizaciones y coaching ejecutivo.

Juntos,
generamos
éxito

Modelos integrados

Desarrollamos nuestras actividades a través de los siguientes modelos de intervención:

Coaching

¿Qué es y para qué sirve el coaching?

“El coaching, más que un entrenamiento, es entendido como una disciplina, un arte, un procedimiento, una técnica y, también, un estilo de liderazgo y management. Personalmente lo entiendo como un proceso de aprendizaje.”

Leonardo Wolk

“Coaching es un proceso en el que se ayuda a las personas y los equipos a rendir el máximo de sus posibilidades. Implica hacer aflorar todo el potencial del individuo, ayudarlo a superar sus barreras y limitaciones personales para alcanzar lo mejor de sí, y facilitarle el modo de funcionar de la forma más eficaz como miembro de un equipo.”

Robert Dilts

“Lo mejor que puedes hacer por los demás no es enseñarles tus riquezas, sino hacerles ver la suya propia”.

Goethe

Áreas de aplicación

- **Coaching para la alta dirección:** estar en la cima de una organización genera muchas veces una sensación de soledad o aislamiento. Este modelo, desarrollado a medida, está dirigido a directores generales o consejeros delegados. Las sesiones son tuteladas directamente por coaches profesionales certificados, con extensa experiencia internacional con directores de diversos sectores.
- **Coaching ejecutivo:** va dirigido a directores, gerentes y mandos intermedios o personas clave de una organización.
- **Coaching de equipos:** sus destinatarios son consejos de administración, comités de dirección, equipos de proyecto o cualquier equipo natural de una organización. En todos estos casos, el cliente es el equipo y no sus participantes a título individual. Utiliza técnicas específicas, y genera un aumento significativo de la productividad de dichos equipos, así como un notable ahorro del tiempo dedicado a las reuniones.

- **Coaching intercultural:** va dirigido a organizaciones en las que la multiculturalidad es interpretada como una oportunidad de enriquecimiento más que como una barrera en la comunicación. Es especialmente útil en empresas multinacionales.

Estas intervenciones pueden ser realizadas en español, inglés e italiano.

Juntos,
generamos
éxito

Mentoring

En momentos en que los presupuestos de formación están limitados, un programa de profesionalización de mentores **permite capitalizar conocimientos y experiencias que ya se encuentran dentro de la organización.**

Parte de la responsabilidad de los directivos y mandos es apoyar el desarrollo de las personas en su organización. El mentoring es un modelo de entrenamiento y asesoramiento que se realiza de manera individual.

Un mentor es una figura de reconocido prestigio en un área específica dentro de una organización, capaz de transferir su experiencia y conocimientos a otra persona de menor recorrido. El mentor ayuda a resolver problemas y desarrollar capacidades, da feedback efectivo y orienta el desarrollo profesional.

El objetivo fundamental de un programa de desarrollo de mentores consiste en formarlos para:

- transmitir conocimientos y experiencia de una manera natural y efectiva
- superar problemas de rendimiento
- desarrollar habilidades
- aumentar la productividad
- retener el talento
- generar crecimiento profesional
- fomentar una cultura organizacional positiva

Consultoría

Consiste en programas de asesoramiento a directores, gerentes, supervisores y equipos, en forma individual o en pequeños grupos, para el diagnóstico y resolución de problemas concretos que repercuten en la productividad y rentabilidad de la empresa.

Se interviene de forma directa sobre situaciones en las que no es conveniente o adecuado trabajar con el modelo de formación o el de coaching.

Juntos,
generamos
éxito

Al iniciarse el trabajo, estableceremos de común acuerdo con la empresa cliente una serie de objetivos cuya consecución podrá ser mensurable y, en caso de necesidad, podrá ser reformulada.

Es nuestro compromiso respetar la cultura propia de la organización, así como facilitar los instrumentos necesarios para diagnosticarla y alinearla con su misión, visión y valores.

Posibles Áreas de Intervención

- Modelo de gestión por competencias
- Evaluación 360°
- Construcción de una cultura organizacional manifiesta y compartida a partir de procesos de fundación, privatización, fusión, absorción, *resizing*, compra o cambios en la alta dirección
- Diagnóstico de clima organizacional, estilos de liderazgo, imagen de equipo, apertura a la innovación
- Planificación estratégica con enfoque piramidal ascendente y seguimiento de las acciones
- Detección de oportunidades de mejoramiento y diseño de programas de acción en áreas operativas, de administración, de servicios y de marketing y ventas
- Planificación, ejecución y seguimiento de procesos de gestión de calidad y reingeniería
- Evaluación de desempeño con enfoque prospectivo
- Rediseño de negocios de familia
- Resolución de conflictos interpersonales o entre divisiones
- Planificación de carrera
- Procesos de negociación
- Revisión o cambio de macropolíticas

Formación

Está concebido a través de programas y no de cursos aislados para garantizar el seguimiento que da origen a una real modificación del clima organizacional en los aspectos productivos y de gestión.

Los programas aquí propuestos se proponen satisfacer, en cada área, las necesidades de organizaciones en general.

Es conveniente el diseño **"a la medida" en cada caso**, tanto en lo que respecta a la secuencia como al tiempo entre uno y otro módulo a fin de garantizar seguimiento y conseguir máxima efectividad.

Juntos,
generamos
éxito

Diagnóstico

Tal y como hemos comentado anteriormente, nuestro modelo de intervención de diagnóstico tiene como objeto el análisis de la situación previa a nuestras intervenciones, bien sea a nivel individual o grupal.

Además de la aplicación de herramientas habituales en el análisis organizacional (Diagnóstico 360°, Diagnóstico 180°, etc.), utilizamos específicamente las dos siguientes:

- **MBTI:** el test Myers Briggs es un poderoso instrumento utilizado para establecer preferencias individuales y promover un uso más constructivo de las diferencias entre las personas.

La clave para gestionar a otros de manera efectiva es conocerse primero a uno mismo. Cuanto mejor se conoce uno a sí mismo, mejor puede relacionarse con los demás, desde una posición de confianza, seguridad y fortaleza.

Otro beneficio es el poder aprender a manejarse con individuos con los que se tiene dificultades en el trabajo. Esto puede abrir la puerta de la comunicación y la solución de los problemas.

Aplicación en la Construcción de Equipo de Alto Desempeño

La herramienta también funciona en situaciones grupales. Compartiendo los perfiles y teniéndolos presente en los momentos cruciales - antes de reuniones, en los vencimientos de plazos, durante alguna situación crítica -, puede ayudar a mantener la comunicación abierta y permitir a cada individuo utilizar sus fortalezas y estar consciente de sus debilidades particulares.

Independientemente del tamaño o el tipo de organización, la mayoría de las tareas implican la interrelación entre personas que conforman equipos. El éxito de éstos está directamente asociado con los esfuerzos de los miembros individuales y con la manera en que estos miembros se llevan entre sí y trabajan con los demás. El MBTI provee información muy eficaz para construir, sostener y afianzar equipos eficaces. El éxito de las organizaciones depende, entre otros factores, de la habilidad que éstas tengan para producir más con menos recursos humanos y para promover la colaboración por encima de la competencia dentro de la misma.

Estamos acreditados para su implementación por la OPP (Oxford Psychologist Press) y la CPP.



Team Diagnostic Assessment™: es una potente herramienta de diagnóstico de equipos, cuyo objetivo es la toma de conciencia de la situación actual de un equipo como unidad sistémica de trabajo, evaluando la “salud” de aquél en términos de productividad y positividad.

La *fotografía* de cómo el equipo se percibe a día de hoy, se basa en dos ejes fundamentales de trabajo:

- **Productividad**, que describe la capacidad para actuar funcionalmente como un equipo: Objetivos, Liderazgo, Proceso de toma de decisiones, Recursos, Responsabilidad, Alienamiento con la visión y Proactividad.
- **Positividad**, que describe los procesos y relaciones necesarios para trabajar como equipo: Confianza, Respeto, Compañerismo, Comunicación, Interacción Constructiva, Valoración de la diversidad, Optimismo.

Su finalidad es la creación de equipos de trabajo altamente productivos con elevado rendimiento en el tiempo. Proporciona un patrón de la situación actual del equipo, de sus fortalezas y debilidades, así como un mapa de trabajo para desarrollarse con productividad y positividad sostenibles en el tiempo.

Es aplicable a equipos de proyectos, multifuncionales y virtuales.

Estamos acreditados para su implementación por la TCI (Team Coaching International).



Metodología

Nuestra metodología es original y de total participación. Está demostrado que retenemos el 10% de lo que leemos, el 20% de lo que oímos, el 30% de lo que vemos y el 90% de lo que hacemos.

Este tipo de metodología implica un continuo juego entre los aspectos teóricos y los prácticos, poniéndose especial énfasis en estos últimos.

En algunos casos, después de una presentación del facilitador, los participantes realizan ejercicios para poner en práctica las competencias desarrolladas. En otros, las dinámicas son utilizadas para “mostrar el fenómeno”.

La inclusión de determinados ejercicios y dinámicas está en relación directa con los objetivos de la acción formativa. Estas actividades tienen como propósito servir como detonante para la reflexión, que permita vincular las experiencias vividas durante el curso con las actividades del trabajo diario y explicitar su estrecha relación.

Juntos,
generamos
éxito

Juntos,
generamos
éxito

Es fundamental que puedan identificarse claramente las competencias puestas en juego durante las experiencias vividas, para poder ponerlas efectivamente en práctica en la realidad laboral cotidiana.

Capitalizando lo que cada asistente trae como bagaje, la idea es que se lleven un maletín de herramientas utilizables más completo del que trajeron.

En organizaciones donde conviven diferencias en cuanto a los estilos de gestión y liderazgo y de cultura organizacional, esta metodología permite abrir los canales de comunicación intra e interpersonal que contribuyen al logro de una gestión exitosa continuada para transformar los problemas en desafíos y oportunidades, en cada una de las diferentes áreas y niveles de desempeño.

Es importante la fijación de **indicadores** que permitan **medir resultados**. De hecho, y con objeto de generar una actitud proactiva y comprometida, proponemos dedicar un tiempo para establecer un plan de acción, por escrito, donde cada participante se fije a sí mismo objetivos medibles que estén ligados a acciones concretas.

Los nuevos estilos no se decretan sino que son el producto de un proceso donde cada integrante y la organización como estructura, necesitan manejar la normal resistencia al cambio para lograr las metas propuestas.

Se espera generar la suficiente motivación como **para que los participantes, al volver a su entorno habitual, generen masa crítica**.

Nuestra filosofía se basa en el respeto básico al ser humano, por lo que la participación o no, en cada una de las actividades, depende de la decisión y las posibilidades individuales. Sin embargo, se analiza con los participantes el significado que, para cada uno y para el grupo, tiene su decisión.

Perspectiva de género

Para nosotros, la igualdad de género tanto en el entorno profesional como en el personal es un derecho natural, que aún no ha sido plenamente alcanzado en numerosas ocasiones.

Por ello, nuestros programas ponen el énfasis en el desarrollo de las potencialidades de las mujeres para lograr igualdad real de derechos, **no meramente enunciativos**, tales como la igualdad de oportunidades, el equiparamiento de los ingresos, la asunción de posiciones de liderazgo y las competencias psico sociales para afrontar la presión social derivada de paradigmas discriminatorios que pretenden asociar funciones sociales con la biología.

Juntos,
generamos
éxito

Programas disponibles

Juntos,
generamos
éxito

MED (Modelo de Excelencia Directiva)

El Modelo de Excelencia Directiva (**MED**) es nuestro buque insignia, un desarrollo original de Team Building Consultores. Supone un antes y un después en la forma en la que se gestiona una empresa, al tiempo que precisa de una inversión notablemente inferior, en términos económicos y de tiempo, a los programas de formación tradicionales.

Es potente porque incluye:

- Desarrollo del líder-coach (líder natural que utiliza las técnicas de coaching para la gestión de su equipo)
- Desarrollo del líder-mentor (figura de reconocido prestigio en un área específica dentro de una organización, capaz de transferir su experiencia y conocimientos a otra persona de menor recorrido)
- Gestión del clima organizacional con herramientas de inteligencia emocional

Proporciona técnicas prácticas para:

- detectar, desarrollar y retener talento
- impregnar toda la organización de un espíritu ganador y proactivo
- generar espacios de innovación y creatividad
- manejar la disciplina
- resolver conflictos entre colaboradores
- asesorar a los colaboradores insatisfechos o poco comprometidos
- desarrollar la autoestima y la motivación en los colaboradores
- dar feedback de forma adecuada y potenciadora

Construcción de equipos de alta productividad (Teamworkshop)[®]

Se busca integrar a los distintos miembros de un grupo en esfuerzos compartidos encaminados a mejorar la efectividad transformándose en un equipo de trabajo, lo que se traduce en un mejor ambiente organizacional y conduce a un notable aumento de la productividad. Un grupo se convierte en equipo cuando cada uno de sus miembros se siente tan seguro de sí mismo y del valor de su colaboración, que reconoce y valoriza las habilidades de los demás.

A través de este programa se incrementan las habilidades necesarias para el aumento constante de la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos de la organización. Esto sólo puede lograrse a través de un proceso de mejoramiento permanente de todas las actividades y está basado en el desarrollo de las competencias de cada miembro en un clima organizacional estimulador.

El resultado de este esfuerzo se traduce en una reducción significativa de los costos de operación y en una mayor satisfacción individual y colectiva. Para que esta acción produzca resultados mensurables y duraderos, debe convertirse en una actitud permanente, en una forma de vida de quienes trabajan en la organización.

Coaching organizacional

Este programa se basa en el desarrollo y puesta en práctica de las habilidades de manejo empresarial fundamentadas en los principios de acción del gerente-coach. Este concepto, más que un estilo de dirigir es una filosofía de cómo hacer empresa. Entre los objetivos se encuentran la modificación de paradigmas profundos para lograr los resultados deseados en cuanto a las metas de la organización así como los objetivos profesionales y personales de cada participante, el aprendizaje de herramientas para el logro de competencias conversacionales en la gestión empresarial, mejoramiento de la relación con el dinero, la prosperidad y la abundancia, el establecimiento de acuerdos duraderos y la impecabilidad en los compromisos, conciencia de la relación entre la acción individual, la coordinación de acciones y la reflexión y el escuchar efectivo, entre otros.

A diferencia de otros programas de formación en coaching se trabaja sobre situaciones concretas y específicas en el ambiente de la organización y se plantean objetivos mensurables en términos de logro de metas, resolución de conflictos, diseño de conversaciones para el aumento de la productividad del trabajo, la integralidad de la comunicación (lenguaje, cuerpo, emocionalidad), el arte de escuchar, de pedir y de ofrecer, y el diseño y planificación de estrategias para ganar en un mercado competitivo.

Gerencia global. Fusiones y adquisiciones

Cada día más organizaciones abren operaciones en otros países o áreas geográficas, compran otras empresas o se fusionan para generar una economía de escala, una realidad cualitativamente diferente en un mundo globalizado.

En muchos casos, estas operaciones se centran en los aspectos financieros, tecnológicos y comerciales y dejan en un segundo plano algo que puede ser, según se maneje, retardador o acelerador del éxito: son los aspectos relacionados con el estilo gerencial y la cultura organizacional de las nuevas instancias. La imposición de estilos, creencias y valores, sin la construcción en común de una forma de hacer empresa, aunada a problemas de estilos conversacionales y códigos de comunicación, manejo del tiempo, criterios de fijación de metas y formas de negociar, están generando, en muchas empresas, conductas manifiestas o soterradas de resistencia o conflicto que se reflejan en las cifras de los balances y en la calidad de vida de los equipos humanos.

El Programa de Gerencia Global se diseña a la medida de cada organización y, a partir de un diagnóstico estructural previo, genera acciones que pueden incluir:

- Preparación de personal gerencial de la empresa matriz, antes de la expatriación, para proporcionarle formación con respecto a la realidad social y la idiosincrasia del país o la zona donde le corresponderá actuar.

Juntos,
generamos
éxito

- Ejercicios de team building entre expatriados y locales para la generación de una cultura compartida que incluye temas como coaching organizacional, modelos de comunicación, formas de hacer acuerdos y contratos, estilos gerenciales, innovación versus resistencia al cambio, confianza, competencia y cooperación, administración del tiempo, iniciativa, sentido de pertenencia y afiliación, motivación al logro y otros.

Desarrollo directivo

El objetivo de este programa consiste en desarrollar a los líderes actuales y detectar y/o desarrollar a los futuros líderes de una organización. Abarca temas como planificación, motivación, control, toma de decisiones, técnicas de negociación, oratoria, liderazgo situacional, clima organizacional, administración del tiempo, comunicación efectiva, solución de conflictos, dirección de recursos, manejo del estrés y marketing específico. Se desarrollan lo que denominamos *habilidades gerenciales no tecnológicas*, es decir, un cúmulo de herramientas necesarias para dirigir productivamente un equipo desde el punto de vista interpersonal y grupal y que, habitualmente, no se enseñan en la educación formal.

Desarrollo de competencias de gestión

Cada organización define su propio modelo de gestión por competencias. Este programa implica un codiseño para lograr, en términos de conductas observables, la disminución de las brechas (*gaps*) entre el perfil actual y el perfil ideal para cada cargo. Proponemos talleres de trabajo, no cursos tradicionales. La diferencia fundamental es la utilización de una metodología que, a través de ejercicios y simulaciones, produce una participación activa de todos y cada uno de los asistentes. Los ejercicios generan una movilización no sólo intelectual sino física y emocional y mediante la posterior reflexión, cada uno identifica las competencias trabajadas y cómo llevarlas a la actividad del trabajo diario. Se trabajará sobre orientación a resultados, liderazgo, energía, compromiso, iniciativa, trabajo en equipo, orientación al cliente, entre otras, así como las específicas de cada cargo.

Creatividad gerencial, innovación empresarial y competitividad

Vivimos un período de profundos cambios. En estas situaciones se puede permanecer igual con el previsible peligro de muerte o hacer cosas novedosas que permitan considerar los obstáculos como oportunidades para crecer. Las empresas, ante la creciente competitividad del mercado, se ven obligadas a innovar y utilizar la creatividad para lograr no solamente la supervivencia, sino también el éxito. Se puede hacer lo que todo el mundo hace, o proponer nuevas ideas, que conviertan a la organización en líder en su área.

Las organizaciones que en la actualidad no utilicen todas las herramientas posibles para “picar adelante” están condenadas al fracaso y a la desaparición. Los líderes organizacionales tienen en sus manos la inmensa responsabilidad de generar soluciones creativas a los problemas y de considerar las situaciones desde otra perspectiva, que permita mayor visión de conjunto y por consiguiente, un más amplio ámbito de acción.

Juntos,
generamos
éxito

Juntos,
generamos
éxito

Este programa provee una serie de herramientas cuyo objetivo es permitir a los participantes utilizar sus propios recursos para ver la realidad desde otros ángulos que permitan solucionar problemas a través de ideas nuevas y además, plantear desafíos, que amplíen la visión de la realidad propia y del entorno. Mediante estas herramientas, se “destapan” los conductos que conectan al participante con la infinita fluidez de recursos que tiene, en las distintas áreas de su cerebro, a su entera disposición.

La propuesta incluye el trabajo sobre situaciones concretas relacionadas con la empresa, la generación de ideas necesarias para enfrentar el aquí y ahora del trabajo cotidiano y la planificación de estrategias y acciones que permitan el crecimiento y el éxito de cada participante.

Torneo empresarial “Team Building Consultores”

Es un evento de alto nivel de competencia donde participan equipos de 4 personas (puede haber varios equipos por empresa). Deben cumplir tareas como escalamiento, rápel, salvar obstáculos, ejecutar acciones de salvamento y supervivencia, así como resolver situaciones de desafío intelectual, en un ambiente bajo presión y luchando con el reloj.

El objetivo es que los participantes mancomunen esfuerzos para funcionar, competir y ganar como equipo de alto desempeño, donde la destreza intelectual y física, unida a la inteligencia emocional fomenten el liderazgo, la creatividad, la toma estratégica de decisiones, las habilidades de negociación y la motivación al logro.

Tiene una duración de 3 días en una finca especialmente diseñada y equipada y permite a todos los que intervienen descubrir y aprender herramientas indispensables para lograr el éxito en el verdadero campo de juego: el mercado.

Desarrollo de mandos

Proporciona a los gerentes de niveles medios las herramientas necesarias para optimizar los resultados de su acción y desarrollar sus capacidades de comunicación efectiva y liderazgo.

Coaching de equipos de ventas. Gestión de negocios dirigida a resultados

El equipo de ventas de una organización representa el motor para el funcionamiento de la misma. En la medida en que los integrantes de este equipo estén entrenados para ganar, la organización en su totalidad experimentará los beneficios de esta capacitación individual y conjunta. El coaching es una modalidad de liderazgo que toma sus fundamentos del entrenamiento deportivo, experiencia en la cual el entrenador o coach trabaja personal e individualmente con cada integrante del equipo para profundizar sus fortalezas y equilibrar sus debilidades.

Este programa proporciona las herramientas específicas dirigidas al gerente del equipo de ventas, para apoyarlo en sus habilidades de dirección de su equipo, con el objetivo de robustecerlas para hacer emerger la calidad de estrella y la

visión de triunfo de cada uno de sus integrantes en el campo de juego (el mercado) y lograr enfrentar con éxito las situaciones.

Desarrollo profesional de comerciales y personal de marketing

Dirigido a lograr la optimización profesional del personal comercial y de marketing, el aumento significativo de sus cierres de venta, de sus ingresos y los de su empresa, a través de herramientas que le permitan mejorar la comunicación intra e interpersonal y del conocimiento de las bases teórico-prácticas en las que se basa el proceso de marketing y ventas.

Desarrollo profesional para personal administrativo y de atención al público

Este programa provee las herramientas para conocer e internalizar modelos de comunicación internos y externos, conocer y aplicar métodos más efectivos del trato con el público y generar sentido de pertenencia a la organización.

Se propone mejorar la productividad e imagen de la organización a través de una mejor comunicación entre representantes de la empresa y el mundo circundante, ya que las personas que directa o indirectamente están en contacto con el público reflejan la imagen de la organización.

Desarrollo profesional para el personal de centros de atención telefónica

Todo tipo de organización utiliza cada día más los call centers o centros de atención telefónica, con tecnología manual, electrónica o integrada. Funcionan como receptores de llamadas de consulta o reclamos (inbond) o como emisores de acciones de tele marketing y ventas (outbond).

La competitividad de los nuevos mercados obliga a mejorar sustancialmente la calidad de la atención al cliente para lograr su lealtad y permanencia. Se ofrecen herramientas que permiten manejar con habilidad y éxito situaciones concretas de atención al público, transformar las quejas y reclamos en situaciones ideales para dar servicio, seguimiento de solicitudes y cierre de casos, el manejo de clientes difíciles, entre otras.

Una metodología que utiliza técnicas lúdicas permite un redimensionamiento de la importancia de la atención al público que se produce desde los propios participantes, situación que genera un compromiso firme y duradero de cada individuo hacia la consecución de los objetivos de la organización, y su alineación con los valores y necesidades personales y profesionales de cada persona.

Los programas se diseñan a la medida de las necesidades de cada organización y su duración dependerá del codiseño que se realiza en cada caso.

Desarrollo profesional para el personal de producción de compañías de seguros

Las compañías de seguros entrenan habitualmente al personal de producción en áreas técnicas y en el manejo básico de los modelos de entrevista. Una alta autoestima, el uso natural de la comunicación asertiva, las herramientas que

Juntos,
generamos
éxito

provee la PNL y la capacidad de cierre de la venta son las características básicas de los productores exitosos.

El propósito es lograr que los participantes aprendan a incorporar en forma efectiva las técnicas de negociación en la venta de seguros a través del conocimiento de los productos, de sí mismos, de sus interlocutores y del concepto de la venta como un sistema completo de atención al cliente.

Atención al público para el personal de bancos y compañías de seguros

Campañas publicitarias millonarias, tasas de interés competitivas, abundancia de sucursales, banca electrónica, nuevas pólizas, imagen de confianza y otros beneficios son los elementos que en principio llevan al público a operar con una u otra institución financiera, o de seguros.

La permanencia de las cuentas y la captación de nuevas a través de recomendaciones son el resultado de la satisfacción del cliente. Un elemento fundamental de esa satisfacción es el modo en que el cliente se siente atendido.

Se busca mejorar la imagen de la organización a través de una mejor comunicación entre representantes de la empresa y el mundo circundante, ya que las personas que directa o indirectamente estén en contacto con el público reflejan la imagen de la organización.

Este programa provee las herramientas para conocer e internalizar modelos de comunicación adecuados, conocer y aplicar métodos más efectivos del trato con el público y generar sentido de pertenencia a la organización, tanto por parte del personal como del público. Para ambos, la conclusión es: "éste es mi banco", o, "ésta es mi compañía de seguros".

Integración y desarrollo profesional para personal de la industria turística

Además de las bellezas naturales, la infraestructura hotelera, las conveniencias económicas comparativas y otros elementos, el flujo turístico sólo crece y se mantiene cuando los usuarios se sienten bien atendidos y respetados. Éstos, al regresar a su lugar de origen, se transforman en los principales promotores.

Actualmente las encuestas informan que un alto porcentaje de visitantes queda defraudado en lo concerniente a las relaciones interpersonales. Este programa provee las herramientas de atención al público para poner énfasis sobre la toma de conciencia del personal de esta industria de sus posibilidades de realización personal y profesional con el consiguiente aumento de su autoestima y mejoramiento económico.

Preparación para la jubilación

La función fundamental es asesorar al personal próximo a jubilarse a planificar de manera adecuada esta nueva etapa de su vida, para desarrollar la vivencia de seguir siendo productivo y continuar el proceso de realización personal, con el consecuente aumento de su autoestima.

Juntos,
generamos
éxito

Juntos,
generamos
éxito

Formación de Mentores internos

El mentoring es la metodología más adecuada para garantizar la adecuada gestión del conocimiento y para que la experiencia acumulada sea transmitida de la manera más efectiva. Un mentor es una persona respetada y valorada dentro de una organización que transfiere sus conocimientos y experiencia a otra más joven, o en vías de desarrollo. Un programa de formación de mentores internos es, posiblemente, la forma más potente para garantizar que esas personas se transformen en agentes multiplicadores. Una preparación experiencial que desarrolle la autoestima y la seguridad en sí mismos, con una base teórica adecuada del diseño del proceso, permite a los participantes transformarse en mentores exitosos.

Crecimiento familiar

El desempeño exitoso es más factible cuando la vida familiar del funcionario es fuente de tranquilidad y no de angustias y tensiones. Este programa tiene como objetivo fundamental proveer herramientas que permitan mejorar la comunicación en la pareja, entre padres e hijos y manejar adecuadamente situaciones como la educación sexual, la puesta de límites, el estímulo para la autonomía y el éxito de los hijos, el reforzamiento del yo, el problema de las drogas y otros temas que tienen que ver directamente con familias felices.

Es recomendable, cuando sea posible, la participación de la pareja de padres.

Juntos,
generamos
éxito

*Talleres y cursos con los que pueden diseñarse
estos programas*

Juntos,
generamos
éxito

Teamworkshop: Construcción de equipos de alta productividad

Objetivos

- Practicar coordinación de acciones a través de la comunicación, el uso racional de los recursos y planificar su adecuación y concordancia con la realidad.
- Explicar cómo se va complejizando el trabajo grupal a medida que se agregan elementos y cómo el esfuerzo propio y la colaboración son importantes para el logro de la meta.
- Concienciar la importancia del aporte de cada miembro del grupo y sus habilidades particulares para el logro del objetivo. La potencia de la sinergia.
- Practicar la planificación, mediante el diseño de una estrategia, el uso y racionalización de los recursos (tácticas).
- Concienciar la importancia de la administración del tiempo como recurso.
- Operacionalizar conceptos para llevarlos a la práctica cotidiana en el lugar de trabajo.
- Generar compromiso y responsabilidad por las propias acciones, por la participación en la decisión.
- Generar un clima de apertura y participación, donde lo que cada uno dice es importante y tomado en cuenta.
- Conocer al resto de los participantes como individuos, con similitudes y diferencias, para cohesionarse como grupo.
- Generar procesos de empatía (ponerse en el lugar del otro) para lograr la cohesión grupal.
- Verificar roles dentro del grupo (observación del propio rol y cómo se actúa en situación grupal).
- Aprender a dar y recibir.
- Observar patrones de liderazgo (quién lo asume, cómo responde el resto del grupo, a qué necesidades está apelando el líder -motivaciones-).
- Comprender la relación entre liderazgo y delegación y su importancia para el logro de los objetivos.
- Ejercitar la motivación al logro.
- Comprender las acciones orientadas por el sentido de afiliación y pertenencia.

Los participantes analizan y conceptualizan sus experiencias integrando cognitiva y emocionalmente su aprendizaje, cubriendo alternativas de acción que ensayarán en el grupo y llevarán, posteriormente, a su área de trabajo.

Todas las actividades y ejercicios están diseñados para producir modificaciones en la capacidad de desempeño, dirigidas a integrar en un mismo y real equipo de trabajo a las personas que se desempeñan en distintas unidades y ubicaciones de

la empresa y para incrementar las habilidades necesarias para el éxito de la “gente que trabaja con gente”.

Metodología

Se desarrolla fundamentalmente a través de actividades y ejercicios al aire libre y su posterior análisis grupal para identificar las “habilidades gerenciales no tecnológicas” trabajadas. Produce un profundo nivel de movilización grupal e individual ya que implica, en la mayoría de las ocasiones, un compromiso de los niveles corporal, emocional e intelectual de cada uno de los participantes.

Se realizan bajo la modalidad “extramuros” que ofrece oportunidades distintas de aprendizaje, con experiencias vivenciales, al aire libre, en contacto permanente con la naturaleza, donde la música de fondo es el entusiasmo, la alegría, el buen humor, lo que crea el clima adecuado *para aprender a aprender*.

Nuestra metodología permite mostrar a los participantes que el trabajo en equipo descansa en la capacidad de saber comunicarse con precisión, aprender a escuchar, a preguntar, a diseñar estrategias, a ejercer liderazgo, a correr riesgos medidos. De esta manera, se logra comprender la importancia de integrar equipos de alta efectividad y hacer que las competencias individuales se conviertan en colectivas.

Contenido programático

Se trabaja sobre:

- Coaching
- Confianza, competencia y cooperación
- Empowerment
- Integración grupal y trabajo en equipo
- Proactividad vs. resistencia al cambio
- Análisis de problemas y toma de decisiones
- Creatividad
- Acuerdos ganar - ganar
- Sentido de pertenencia y afiliación
- Iniciativa
- Motivación al logro
- Administración del tiempo
- Cálculo de riesgos
- Delegación

Juntos,
generamos
éxito

Dirigido a

Grupos interniveles.

Duración

20 - 30 horas.

Juntos,
generamos
éxito

Juntos,
generamos
éxito

Coaching organizacional

Objetivos

Al finalizar el programa los participantes estarán capacitados para:

- Generar un clima organizacional centrado en la productividad y en la satisfacción personal.
- Actuar como un líder-coach.
- Capitalizar y potenciar las competencias de su equipo de trabajo, usándolas como base y no como techo.

Contenido programático

- Modelo del observador, la acción y los resultados.
- Competencias conversacionales en la gestión empresarial.
- La escucha efectiva.
- Las modalidades del habla.
- Afirmaciones, declaraciones y juicios.
- La acción individual, la coordinación de acciones y la reflexión.
- Consistencia entre lenguaje, cuerpo y emocionalidad.
- Diseño de conversaciones para la fijación y el logro de metas y objetivos.
- Establecimiento de acuerdos duraderos. Impecabilidad en los compromisos.
- Confrontación positiva como modelo para solucionar conflictos.
- Técnicas de negociación efectiva.
- Ética en la empresa, ética en la vida.
- El coaching como plataforma para la construcción de un clima organizacional basado en la confianza y la productividad.
- El coaching organizacional como modelo de liderazgo.
- El uso del coaching organizacional para el logro de los siguientes objetivos:
 - Manejo de la acción correctiva formal. Quien despierta a los colaboradores es su propio comportamiento.
 - Desarrollo de la competencia y la cooperación.
 - Empowerment.
 - Integración grupal y trabajo en equipo.
 - Proactividad vs. resistencia al cambio.
 - Análisis de problemas y toma de decisiones.
 - Creatividad.
 - Iniciativa.

Juntos,
generamos
éxito

- Sentido de pertenencia y afiliación.
- Motivación al logro.
- Delegación.
- Cálculo de riesgos.
- Manejo del tiempo, expectativas, reconocimiento y éxito.
- Desarrollo de las características de los gerentes efectivos.
- Solución de conflictos entre colaboradores.
- Asesoramiento del colaborador insatisfecho.
- Conservación del desempeño deseado.
- Conservación y desarrollo de la autoestima personal y profesional propia y del colaborador.
- Motivación del colaborador con problemas de desempeño.
- Manejo productivo de las quejas.
- Mejor relación con el dinero, la prosperidad y la abundancia.

Estructura del programa

- **3 Seminarios generales.** El primero con la modalidad extramuros, de 24 horas y los dos siguientes, de 2 días de duración c/u.
- **2 Talleres grupales.** Entre los seminarios generales 2° y 3°, los participantes de cada grupo presentan sus aprendizajes a una audiencia invitada.
- **Programa de ejercicios de reflexión.** Incluye lecturas y prácticas con los grupos de trabajo y la entrega al coach supervisor para su discusión posterior.
- **8 Reuniones de multiplicación de aprendizajes.** Cada participante se reunirá con un grupo de su espacio de trabajo para multiplicar los conocimientos como estrategia para generar un aprendizaje activo.
- Reuniones de estudio en pequeños grupos.
- 4 Encuentros grupales con el coach supervisor.
- 2 Sesiones de coaching individual con el coach supervisor.

Metodología

Seminarios presenciales. Ejercicios al aire libre, trabajo corporal. Ejercicios individuales y grupales, simulación y discusión de casos y planificación del uso de las herramientas trabajadas en el ámbito de trabajo diario, participación en chats sobre temas del programa, ejercicios de reflexión y práctica a través de correo electrónico o fax.

Juntos,
generamos
éxito

Duración

6 meses.

Dirigido a

Cualquier nivel de la organización.

Modalidad

Abierto a personas o equipos de distintas organizaciones o *in company*.

Juntos,
generamos
éxito

Coaching de ventas: Gestión de negocios dirigida a resultados

Objetivos

Al finalizar la actividad, los participantes estarán capacitados para:

- Conocer y aplicar los fundamentos del coaching para la integración de equipos de ventas de alta productividad.
- Tener una visión global del proceso de ventas como gestión de equipos humanos.
- Generar una actitud proactiva y de detección de oportunidades de negocios en toda la estructura de ventas.
- Planificar y ejecutar estrategias de equipo para el logro de los objetivos propuestos.
- Concienciar la importancia de gerenciar el proceso de ventas.
- Conocer las motivaciones individuales de cada integrante y conjugarlas con las del equipo.
- Conocer y aplicar herramientas de coaching en términos de:
 - Entrenamiento.
 - Planificación del trabajo.
 - Acompañamiento en el terreno.
 - Trabajo en equipo.
 - Motivación interna y externa.
 - Desarrollo integral permanente del equipo.
- Generar procedimientos y un clima organizacional que garanticen el adecuado flujo de la información.
- Usar productivamente la información del mercado para ajustar la direccionalidad y objetivos de la estrategia de marketing y ventas en cuanto a:
 - Target.
 - Productos.
 - Relación con los clientes.
 - Principios de marketing 1 x 1.
 - Premarketing de productos a ser lanzados.
- Aplicar herramientas de comunicación efectiva en la gestión de ventas y la relación con subordinados.
- Generar una actitud optimista y de aprovechamiento ante la oportunidad de disponer de una cartera en constante crecimiento y renovación.
- Manejar técnicas de negociación positiva.

Juntos,
generamos
éxito

Contenido programático

- La visión ganadora para el éxito como modo de vida.
- La pasión por la venta y su relación con el triunfo.
- Los conocimientos de los integrantes de un equipo de ventas exitoso.
- Las habilidades necesarias en un vendedor de éxito.
- Actitudes y aspectos de personalidad. La ética como modo de vida.
- La importancia del aporte individual y conjunto en el trabajo de equipo. Se necesitan vendedores estrella.
- La importancia de un objetivo trascendente. Ir más allá de las cuotas numéricas. El uso adecuado de la información estadística.
- La importancia de la planificación.
- La necesidad e importancia de la retroalimentación balanceada y constante.
- Herramientas de comunicación efectiva: hacer coincidir lo que se quiere decir con lo que el otro comprende.
- La persuasión como forma de comunicación: satisfacer la necesidad del cliente (externo e interno).
- Cómo aprovechar al máximo las reuniones de ventas.
- Detección y trabajo de las fortalezas y debilidades de cada integrante del equipo (incluidas las propias).
- El perfil del coach de ventas.
- Las competencias de un coach de ventas efectivo.
- Características del coaching de ventas efectivo.
- Creatividad e innovación en el proceso de ventas para enfrentar (y ganar) la crisis.
- Cultura de un equipo fundamentada en valores. El compromiso.
- El planteamiento de objetivos y metas comunes. Su relación con el éxito individual y el conjunto.

Metodología

- Análisis y discusión de material teórico.
- Práctica con herramientas y tablas de registro.
- Simulación de casos (*role playing*).
- Uso del video como herramienta para la auto-conciencia.

Juntos,
generamos
éxito

Dirigido a:

Gerentes de equipos de:

- Ventas de consumo masivo.
- Visitadores médicos.
- Ventas técnicas y de intangibles.

Duración

6 sesiones de 8 horas cada una.

Juntos,
generamos
éxito

Creatividad gerencial: Innovación empresarial y competitividad

Objetivos

Al finalizar el curso los participantes estarán en capacidad de:

- Evaluar su capacidad creativa actual.
- Aplicar diferentes herramientas de creatividad para resolver problemas de distinta índole.
- Ofrecer distintas visiones de un mismo problema o situación.
- Percibir lo “no obvio” que conforma cada situación real o imaginaria
- Analizar exhaustivamente una situación para tomar mejores decisiones, tomando en cuenta los distintos factores que la integran.
- Ofrecer respuestas innovadoras y creativas a problemas o planteamientos de su vida profesional y personal.
- Usar la intuición como herramienta fundamental en la percepción de problemas y situaciones, así como de su solución.
- Aplicar herramientas de mapeo de identificación de problemas y estrategias de solución.
- Identificar su propia estrategia de representación sensorial y la de otros para entrar en sintonía y hacer más fluidos los procesos comunicacionales.
- Reconocer estimuladores e inhibidores de la creatividad.
- Aumentar la rentabilidad organizacional y personal a través de aplicar estrategias de desarrollo de la creatividad en su área de acción.
- Estimular la creatividad en los miembros de su equipo.

Contenido programático

- El modelo del observador, la acción y los resultados.
- La creatividad. Características de las personas y grupos creativos.
- El cerebro y sus hemisferios. Pensamiento del cerebro izquierdo y del derecho.
- Herramientas para pensar.
- Sombreros para pensar.
- Técnicas para el desarrollo de la creatividad.
- Pensamiento convergente, divergente y lateral.
- Brainstorming o tormenta de ideas.
- Mapas mentales.
- ¿Soluciones diferentes o preguntas diferentes?
- El potencial novedoso de nuestra empresa en el entorno.
- El uso y desarrollo de la intuición como herramienta para la creatividad.
- La asociación de ideas. Mis dones como detonantes de creación.

- Innovación, creatividad y éxito empresarial.
- Creatividad y relaciones interpersonales.
- Creatividad en el manejo del cuerpo, la emoción y el lenguaje.
- Sinergia, creatividad grupal y motivación al logro.

Estructura del programa

- **3 Talleres:** uno inicial de 16 horas y 2 talleres de 8 horas cada uno con intervalo de 1 mes.
- **Ejercicios de reflexión.** Incluye lecturas y prácticas con los grupos de trabajo y la entrega al coach supervisor para su discusión posterior.

Metodología

Ejercicios individuales y grupales, simulación y discusión de casos y planificación del uso de las herramientas trabajadas en el ámbito de trabajo diario, participación en chats sobre temas del programa, ejercicios de reflexión y práctica a través de correo electrónico o fax.

Duración

32 horas presenciales.

Dirigido a

Todo el personal de la organización.

Modalidad

Abierto a personas o equipos de distintas organizaciones o *in company*.

Juntos,
generamos
éxito

Juntos,
generamos
éxito

Encuentro de alta dirección

Es una reunión de trabajo intensivo, reservada únicamente a la cúpula gerencial. En un ambiente de seguridad se trabajan distintas situaciones y produce un profundo impacto, no sólo en el grupo participante, sino en toda la organización.

Es aplicable a empresas de manejo técnico-profesional, familiar o mixto.

Pueden trabajarse, entre otros tópicos:

- Creación de pautas para una cultura organizacional compartida.
- Integración de equipo en situaciones de *downsizing*, compra o fusión.
- Nombramiento de nuevos directores.
- Planificación estratégica.
- Luchas de poder.
- Revisión o cambio de macropolíticas.
- Solución de conflictos interpersonales.

Duración

Según necesidades, puede oscilar entre 8 y 24 horas. Se recomienda, para su desarrollo, un lugar aislado y, por lo menos, una pernocta.

Dirigido a

El más alto nivel directivo.

Juntos,
generamos
éxito

Éxito vital: Planificación estratégica personal y profesional

Objetivos específicos

Al finalizar el curso, los participantes estarán capacitados para:

- Detectar qué tan alineado con los propios valores está el rumbo de la vida cotidiana y orientarse hacia la congruencia vital básica.
- Comprender e integrar fundamentos básicos de planificación estratégica.
- Aplicar dichos conceptos a la vida personal y profesional.
- Establecer objetivos orientados a cada una de sus áreas importantes.
- Diseñar las estrategias necesarias para lograr dichos objetivos.
- Practicar la planificación, mediante el diseño de una estrategia, el uso y racionalización de los recursos (tácticas).
- Conocerse más a sí mismos, en función de las propias fortalezas y debilidades.
- Observar las características del entorno (oportunidades y amenazas) como parte fundamental del sistema para el logro de los objetivos establecidos.
- Ejercitar el uso racional de los recursos y planificar su adecuación en concordancia con el entorno.
- Diseñar un plan concreto de acción para al menos un área importante de la propia vida (puede ser profesional, laboral, económica, de relación, recreativa, espiritual o cualquiera que el participante decida).

Contenido programático

- Concepto de planificación estratégica
- Planificación estratégica aplicada a la vida personal y profesional
- Misión, visión y valores personales. Valores Universales.
- Paradigmas
- Relación entre éxito y placer.
- Matriz DAFO
- Redacción de objetivos
- Evaluación del desempeño (indicadores)
- Metas, acciones y recursos
- Balanced Scorecard

Juntos,
generamos
éxito

Metodología

- Contenidos teóricos vía internet, con ejercicios de reflexión y de aplicación práctica.
- Posibles actividades presenciales.
- Consultas con los tutores vía correo electrónico.
- Reunión semanal de chat para aclarar dudas, compartir información e inquietudes con compañeros y tutores.

Duración

Distribución horaria diseñada en cada caso.

Juntos,
generamos
éxito

Comunicación y relaciones interpersonales

Objetivos

Al finalizar el curso los participantes estarán capacitados para:

- Conocerse mejor a sí mismos.
- Comunicarse más efectivamente con los restantes miembros de la organización.
- Ser más efectivos en la solución de conflictos,
- Plantearse metas concretas y cumplirlas.
- Ser más efectivos en sus labores diarias.

Contenido programático

- Conductas efectivas e inefectivas.
- El autoconocimiento.
- Tipos de transacciones.
- Tipos de reconocimiento.
- Modelos para solucionar conflictos y llegar a acuerdos ganar/ganar.

Metodología

Técnicas vivenciales, simulación de situaciones, discusión de casos y análisis del material teórico.

Duración

16 horas.

Dirigido a

Todos los miembros de la organización.

Juntos,
generamos
éxito

Poder interno y relaciones productivas

Objetivos

- Reconocer las propias potencialidades y limitaciones.
- Desarrollar sentimientos de autoestima en sí mismo y en los demás.
- Desarrollar capacidades de comunicación asertiva en todos los ámbitos de desempeño.

Contenido programático

- La autoimagen.
- Dinámica de la alta y la baja autoestima.
- Características de las personas con alta autoestima.
- Origen y aumento de la autoestima.
- Posiciones existenciales.
- Conducta asertiva
- Beneficios de la asertividad.
- Derechos asertivos
- Dificultades para actuar asertivamente.
- Tipos de asertividad.
- Formas de medir la asertividad.

Metodología

Técnicas vivenciales, simulación de situaciones, discusión de casos y análisis del material teórico.

Duración

16 horas.

Dirigido a

Todos los miembros de la organización.

Juntos,
generamos
éxito

Desarrollo de competencias de gestión. Módulo I

Objetivos

Al finalizar el curso los participantes estarán capacitados para:

- Coordinar el equipo para la fijación de metas.
- Manejar adecuadamente problemas de desempeño.
- Diseñar estructuras para el éxito del equipo.
- Solucionar conflictos interpersonales.
- Desarrollar su propio estilo de delegación.

Contenido programático

- Fijación de metas para las personas y los equipos. Orientación a resultados
- Acción, objetivos, medidas, tiempos.
- Manejo de la acción correctiva formal.
- El rol y funciones del supervisor.
- La sinergia del trabajo en equipo.
- Manejo del tiempo, expectativas y reconocimiento.
- Quien despide a los colaboradores es su propio comportamiento.
- Cómo desarrollar las características de los gerentes efectivos.
- La importancia de la visión de negocios.
- Solución de conflictos entre colaboradores. Habilidades de comunicación y empatía.
- Desarrollo del sentido de compromiso.
- Supervisión y persuasión.

Metodología

Técnicas vivenciales, simulación de situaciones, discusión de casos y análisis del material teórico.

Duración

16 horas.

Dirigido a

Directores y gerentes en ejercicio o próximos a ser promocionados.

Juntos,
generamos
éxito

Desarrollo de competencias de gestión. Módulo II

Objetivos

Al finalizar el curso los participantes estarán capacitados para:

- Manejar adecuadamente normas de disciplina.
- Conservar y desarrollar la autoestima de los subordinados.
- Diseñar procesos de entrenamiento y aumento de la productividad.
- Manejar adecuadamente las quejas de los colaboradores.
- Afianzar su propio estilo de supervisión.

Contenido programático

- Conservación del desempeño deseado.
- Conservación y desarrollo de la autoestima del colaborador.
- Motivación del colaborador insatisfecho o con problemas de desempeño.
- Manejo productivo de las quejas.
- Entrenamiento, supervisión y productividad.
- Relación entre expectativas, energía y éxito.
- Desarrollo de la iniciativa.
- La importancia de la anticipación al cambio.
- Desarrollo de la orientación al cliente.

Metodología

Técnicas vivenciales, simulación de situaciones, discusión de casos y análisis del material teórico.

Duración

16 horas.

Dirigido a

Directivos y gerentes en ejercicio o próximos a ser promovidos.

Juntos,
generamos
éxito

Desarrollo de competencias para el liderazgo efectivo

Objetivos

Al finalizar el curso los participantes estarán capacitados para:

- Gerenciar a su equipo en forma adecuada.
- Desarrollar su propio estilo de liderazgo.
- Generar conductas individuales y grupales ajustadas a cada situación y a los objetivos de la organización, en un clima organizacional adecuado.

Contenido programático

- Liderazgo situacional.
- El principio de autoridad. Responsabilidad y actitud como modelo.
- El manejo de la disciplina.
- Implantación de normas.
- Desarrollo del sentido de pertenencia.
- El gerente como facilitador de procesos.
- Desarrollo de la confianza y cooperación como condiciones estratégicas para el éxito de la gestión.
- Clima organizacional.

Metodología

Técnicas vivenciales, simulación de situaciones, discusión de casos y análisis del material teórico.

Duración

16 horas.

Dirigido a

Directivos y gerentes en ejercicio o próximos a ser promovidos.

Juntos,
generamos
éxito

Manejo efectivo del estrés

Objetivos

Al finalizar el curso los participantes estarán capacitados para:

- Conocer las respuestas de estrés.
- Identificar las fuentes, efectos, conductas y factores que la afectan.
- Identificar las fuentes, efectos y conductas en sí mismo.
- Descubrir técnicas individuales de control de la respuesta de estrés.
- Autoaplicarse la técnica de relajación muscular y las técnicas corporales.

Contenido programático

- Definición. Tipos de estrés: agudo y crónico.
- Fuentes y efectos del estrés.
- Conductas asociadas. Comportamiento tipo A y B.
- Aspectos médicos en el control del estrés. Factores de riesgo.
- Alimentación. Estilo de vida.
- Autocontrol.
- Relajación autógena de Schultz. Técnicas cognitivas.
- Bioenergética.

Metodología

Técnicas corporales, discusión de casos y análisis del material teórico.

Duración

16 horas.

Dirigido a

Personal de distintos niveles con alto o medio riesgo de enfermedades de origen psicosomático.

Juntos,
generamos
éxito

Presentaciones orales efectivas

Objetivos

Al finalizar el curso, los participantes estarán capacitados para:

- Determinar estilos, tiempo y recursos en función de las metas y el público.
- Manejar exitosamente el miedo escénico.
- Planificar y organizar una presentación oral (informe, conferencia, entrevista, dirección de grupos, reuniones, etc.)
- Realizar presentaciones orales haciendo uso de los recursos lingüísticos y paralingüísticos.
- Transmitir efectivamente las ideas.
- Persuadir a otras personas.
- Negociar un programa o plan de acción.
- Motivar a otras personas.

Contenido programático

- Planificación de la presentación según las metas. Cómo alcanzar los objetivos.
- Uso de la voz.
- El lenguaje corporal y gestual. Empleo de las manos y brazos.
- Movimiento de la cabeza y de los hombros.
- La retroalimentación del público.
- Desarrollo de la capacidad para cambiar de estilo.
- El miedo escénico. Cómo nace y cómo evitarlo.
- Apoyo audiovisual. Cómo ayuda al público y al orador.
- El arte de hablar.
- Las cualidades de un buen orador.
- Cómo comunicar mejor.
- Cómo tener más ideas, estructurarlas adecuadamente y venderlas con éxito.
- Desarrollo de la empatía.
- Recordar nombres.
- Cómo triunfar desde la apertura, mantener el interés de la audiencia y cosechar el éxito en el cierre.
- Relaciones públicas.
- El uso de medios audiovisuales.
- Charla improvisada.
- El logro de la participación de la audiencia.

- Imposición de la voz.
- La articulación correcta

Metodología

Técnicas vivenciales, simulación de situaciones, análisis del material teórico y técnicas de microenseñanza.

Duración

16 horas.

Dirigido a

Personal que necesite comunicarse con grupos de distinto tipo.

Juntos,
generamos
éxito

Juntos,
generamos
éxito

Motivación al logro, pertenencia organizacional y productividad

Objetivos

Al finalizar el curso los participantes estarán capacitados para:

- Automotivarse.
- Lograr que los equipos de trabajo mantengan la productividad acorde con las metas previstas.
- Elegir las técnicas de motivación adecuadas en función de las características del grupo que supervisan y de las tareas a realizar.
- Reconocer la interrelación entre los objetivos organizacionales y los personales.
- Aumentar la propia autoestima y la de los demás.

Contenido programático

- Motivación al logro y estilos de liderazgo.
- Motivación individual y grupal.
- Relación entre objetivos, motivación y logros.
- Desarrollo de la autoestima.
- Comunicación defensiva y abierta como sistemas de motivación al logro.
- Revisión y ajuste de situaciones concretas de los participantes en su acción diaria.
- Desarrollo del sentido de pertenencia a la organización.

Metodología

Técnicas vivenciales, simulación de situaciones, discusión de casos y análisis del material teórico.

Duración

16 horas.

Dirigido a

Todos los miembros de la organización.

Juntos,
generamos
éxito

Análisis de problemas y toma de decisiones. Módulo I

Objetivos

Al finalizar el curso los participantes estarán capacitados para:

- Manejar los aspectos psicológicos en los procesos de toma de decisiones.
- Detectar e identificar problemas.
- Analizar causas y consecuencias.
- Tomar decisiones acertadas.

Contenido programático

- Identificación del problema.
- Especificación del problema.
- Análisis de alternativas.
- Toma de decisiones.

Metodología

Técnicas vivenciales, simulación de situaciones, discusión de casos y análisis del material teórico.

Duración

16 horas.

Dirigido a

Directores o gerentes en ejercicio o próximos a ser promovidos y/o equipos de trabajo.

Juntos,
generamos
éxito

Análisis de problemas y toma de decisiones. Módulo II

Objetivos

Al finalizar el curso los participantes estarán capacitados para:

- Liderar grupos para tomar decisiones acertadas.
- Aumentar la creatividad en la toma de decisiones.
- Comprometer a su equipo en la toma de decisiones.

Contenido programático

- Determinantes de una eficaz toma de decisiones en grupo.
- Relación entre toma de decisiones, tipos de equipo y estilos de liderazgo.
- El líder como facilitador en la solución de problemas en el grupo.
- Herramientas, enfoques y estilos.
- Estilo decisorio y decisión ejecutiva.
- Comportamiento y cualidades deseables en funcionarios que toman decisiones.

Metodología

Técnicas vivenciales, simulación de situaciones, discusión de casos y análisis del material teórico.

Duración

16 horas.

Dirigido a

Directores o gerentes en ejercicio o próximos a ser promovidos y/o equipos de trabajo.

Juntos,
generamos
éxito

Administración efectiva del tiempo

Objetivos

Al finalizar el curso los participantes estarán capacitados para:

- Diagnosticar su estilo actual de administración del tiempo.
- Reconocer interruptores habituales.
- Manejar adecuadamente las relaciones interpersonales con subordinados, pares, superiores y público para que su tiempo no sea manipulado.
- Hacer lo mejor en el menor tiempo posible.
- Planificar las actividades con criterio de realidad.

Contenido programático

- El tiempo del supervisor.
- El registro diario del uso del tiempo. Temores y beneficios del análisis.
- Detección de interruptores.
- Establecimiento de prioridades. Salir del esquema de "apaga-fuego".
- El uso de la asertividad para el cambio de patrones en el uso del tiempo.
- Planificación de mediano y largo plazo. Tiempo y objetivos.
- Tiempo impuesto por el jefe, tiempo impuesto por el sistema, tiempo impuesto por sí mismo. Metáfora del monito.
- La delegación. La delegación invertida.
- Relación entre tiempo y espacio. Tiempo discrecional, tiempo personal, tiempo familiar. La pérdida de tiempo. La administración adecuada del tiempo.

Metodología

Técnicas vivenciales, simulación de situaciones, discusión de casos y análisis del material teórico.

Duración

16 horas.

Dirigido a

Todos los miembros de la organización.

Juntos,
generamos
éxito

Técnicas de negociación positiva

Objetivos

Al finalizar el curso los participantes estarán capacitados para:

- Reconocer estilos de negociación.
- Llegar a acuerdos de mutuo beneficio.
- Reconocer la relación entre negociación y éxito tanto en lo profesional como en lo personal.
- Utilizar herramientas de negociación para acuerdos de alta calidad.

Contenido programático

- Conducta asertiva, no asertiva y agresiva.
- Diferencia entre personas y problemas.
- Escuchar activamente.
- Diferencia entre intereses y posiciones.
- Alternativas de mutuo beneficio.
- Elección de estrategias de negociación en función del otro, del problema, del contexto, de las presiones, de los rechazos.
- Confrontación positiva como camino a resultados de satisfacción mutua.

Metodología

Técnicas vivenciales, simulación de situaciones, discusión de casos y análisis del material teórico.

Duración

16 horas.

Dirigido a

Todos los miembros de la organización.

Juntos,
generamos
éxito

Equipo y calidad

Objetivos

Al finalizar el curso los participantes estarán capacitados para:

- Conocer, asumir como propios y transformar en acciones concretas los principios filosóficos de la Calidad Total.

Contenido programático

- Introducción a la filosofía de la Calidad Total.
- El camino a seguir.
- El gran propósito.
- Los principios fundamentales y su significado.
- Administración humanista.
- Excelencia de la Calidad.
- Importancia máxima del cliente.
- Orientación a la participación.
- Un compromiso social.
- El trabajo y la Calidad.
- Significado de la Calidad.
- Estándar de la Calidad
- Prevención para la Calidad.
- Acción para la Calidad.
- Los seres humanos como agentes de cambio.

Metodología

Técnicas vivenciales, simulación de situaciones, discusión de casos y análisis del material teórico.

Duración

16 horas.

Dirigido a

Todos los miembros de la organización.

Juntos,
generamos
éxito

Enfoque profesional de la venta

Objetivos

Al finalizar el curso los participantes estarán capacitados para:

- Realizar ventas profesionalmente.
- Aumentar significativamente sus cierres de venta.
- Aumentar sus ingresos y los de su empresa.
- Integrar un real equipo de trabajo.

Contenido programático

- El proceso de la venta profesional.
- Pre-contacto.
- Presentación.
- Manejo de objeciones.
- Cierre. Tipos de cierre en función del tipo de producto y del tipo de cliente.
- Mantener la venta cerrada.
- Hábitos de trabajo del vendedor profesional.
- Planificación de rutas.
- Administración del tiempo.
- La presentación y el lenguaje del vendedor.
- El uso de las metas y los informes de gestión de ventas.
- Políticas y procedimientos en el área de ventas.
- Entusiasmo del vendedor y motivación del cliente.

Metodología

Técnicas vivenciales, simulación de situaciones, discusión de casos y análisis del material teórico.

Duración

16 horas.

Dirigido a

Personal del área de ventas.

Juntos,
generamos
éxito

Programación neurolingüística (PNL) aplicada a la venta profesional. Módulo I

Objetivos

Al finalizar el curso los participantes estarán capacitados para:

- Reconocer y usar adecuadamente las claves de acceso visual para lograr una comunicación efectiva, según el canal preferente del receptor.
- Reconocer los tipos de clientes según la PNL.

Contenido programático

- El conocimiento del producto.
- El contacto con el cliente.
- Personas visuales, auditivas y kinestésicas.
- La recolección de información.
- Las claves de acceso visuales.
- La selección de las palabras.
- Presentación de argumento según los tipos de "personajes".
- Utilización de los criterios del cliente.
- Beneficios para el cliente y características del producto
- Las incongruencias.
- Los anclajes.
- Las órdenes imbricadas.

Metodología

Técnicas vivenciales, simulación de situaciones, discusión de casos y análisis del material teórico.

Duración

16 horas.

Dirigido a

Personal del área de ventas.

Juntos,
generamos
éxito

Programación neurolingüística (PNL) aplicada a la venta profesional. Módulo II

Objetivos

Al finalizar el curso los participantes estarán capacitados para:

- Utilizar adecuadamente las técnicas específicas de la PNL para manejar objeciones y concluir la venta.
- Inducir en el cliente los estados interiores necesarios para un negocio mutuamente positivo.

Contenido programático

- La experiencia de la objeción.
- Las objeciones fundadas y las otras.
- Significado de la objeción.
- Las objeciones más corrientes.
- Las técnicas específicas de la PNL.
- Cómo reducir las oportunidades de objeción.
- Concluir la venta.
- Cuando concluir.
- Las conclusiones intermedias.
- La conclusión condicionada.
- Detectar los bloqueos del vendedor ante la conclusión.
- Qué estados internos queremos, inducir en el cliente y cómo conseguirlos.
- El compromiso personal.
- Es fácil decir sí.

Metodología

Técnicas vivenciales, simulación de situaciones, discusión de casos y análisis del material teórico.

Duración

16 horas.

Juntos,
generamos
éxito

Atención al público y relación con el cliente

Objetivos

Al finalizar el curso los participantes estarán capacitados para:

- Identificar las expectativas que se tiene de su desempeño.
- Generar actitudes positivas en los usuarios.
- Atender las solicitudes y necesidades del público con diligencia, rapidez y eficacia.
- Sentir orgullo por su pertenencia a la organización.

Contenido programático

- Concepto de atención al público.
- Tipos de público. Características fundamentales.
- Relación entre satisfacción del público y realización personal y profesional.
- Manejo de las quejas como situación ideal para dar servicio.
- Técnicas de persuasión.
- Desarrollo de la capacidad de empatía.
- Racionalidad y emociones. Cómo se interrelacionan.
- Análisis y solución de situaciones concretas de trabajo.
- Relación entre éxito de la empresa y éxito personal.

Metodología

Técnicas vivenciales, simulación de situaciones, discusión de casos y análisis del material teórico.

Duración

16 horas.

Dirigido a

Personal en contacto con el público.

Juntos,
generamos
éxito

Desarrollo profesional del personal de centros de atención telefónica

Objetivos

Al finalizar el programa, los participantes estarán capacitados para:

- Manejar con habilidad y éxito situaciones concretas de atención al público.
- Transformar las quejas y reclamos en situaciones ideales para dar servicio.
- Dar seguimiento a las solicitudes y cerrar cada uno de los casos.
- Manejar adecuadamente la comunicación con clientes difíciles.
- Presentar con fluidez productos y servicios a través de acciones de telemarketing y ejecutar con éxito cierres de ventas.
- Manejar adecuadamente situaciones de emergencia.

Contenido programático

- Concepto de atención al público.
- Tipos de público. Características fundamentales.
- Relación entre satisfacción del público y realización personal y profesional.
- Manejo de las quejas como situación ideal para dar servicio.
- Técnicas de persuasión.
- Desarrollo de la capacidad de empatía.
- Racionalidad y emociones. Cómo se interrelacionan.
- Análisis y solución de situaciones concretas de trabajo.
- Relación entre éxito de la empresa y éxito personal.
- Manejo de reclamos como oportunidad para dar servicio.
- Tono y volumen de la voz. Articulación, modulación.
- Manejo del tiempo y productividad.
- Respiración y manejo del estrés.
- Conocimiento y práctica de manejo de los productos y servicios.
- Derivación de llamadas (saldos, cobranzas y reclamos).
- Filosofía del "no peloteo".
- Seguimiento de solicitudes y cierre de casos.
- La captación de la atención del cliente.
- Manejo de clientes enojados y situaciones difíciles.
- La presión de las llamadas en espera.
- La comunicación telefónica como parte de un Enfoque de Marketing Integral.
- El guión, la espontaneidad y la credibilidad.

Juntos,
generamos
éxito

- Tolerancia a la frustración.
- La función del supervisor o jefe de grupo como coach y como gerente de una unidad de negocios.
- Adaptarse a los cambios.
- Manejo de la plataforma tecnológica y su relación con los productos y servicios que la empresa ofrece.
- Manejo de servicios corporativos como *outsourcing* de telemática y otras aplicaciones.
- Integración de las posibles vías de comunicación con el cliente como teléfono, computadora y otros.

Metodología

Técnicas vivenciales, ejercicios de simulación, discusión de casos y análisis del material teórico.

Duración

Depende del diseño que se realice con cada organización.

Dirigido a

Personal en ejercicio o próximos a integrarse a equipos de centros de atención telefónica.

Juntos,
generamos
éxito

Negociación y venta de seguros

Objetivos

Al finalizar el curso los participantes estarán capacitados para:

- Realizar ventas profesionalmente.
- Aumentar significativamente sus cierres de venta.
- Aumentar sus ingresos y los de su organización.

Contenido programático

- Situación actual del productor de seguros.
- El productor de seguros y su tarea.
- Perfil del productor de seguros. Cualidades y aptitudes a desarrollar.
- Papel de la confianza en la producción de seguros.
- Elementos básicos de la confianza.
- Cómo generar confianza en los clientes.
- Proceso de negociación. Premisas básicas de la negociación.
- Posiciones del vendedor y el cliente. Fases de la negociación.
- Progreso de negociación y tipología del cliente.
- Cierre. Tipos de cierre en función del producto y del cliente.
- Mantener la venta cerrada.
- Hábitos de trabajo del productor exitoso.
- Presentación y lenguaje del productor.
- Simulación de situaciones reales y su análisis mediante la cámara de vídeo.

Metodología

Técnicas vivenciales, simulación de situaciones, discusión de casos y análisis del material teórico.

Duración

16 horas.

Dirigido a

Personal del área de producción.

Juntos,
generamos
éxito

Preparación para la jubilación

Objetivos

Al finalizar el programa, los participantes estarán capacitados para:

- Continuar su vida en forma activa después de su retiro formal de la organización.
- Planificar de manera adecuada esta nueva etapa de su vida.
- Seguir siendo y sintiéndose productivo.
- Continuar con el proceso de realización personal, con el consecuente aumento de su autoestima.

Contenido programático

- Estados efectivos e inefectivos del yo.
- Comunicación asertiva.
- Las distintas maneras de estructurar el tiempo.
- Posiciones vitales.
- Manejo de situaciones de transición y cambio.
- Replanteamiento de las relaciones familiares.
- Técnicas para lograr acuerdos y manejar conflictos.
- Reajuste de metas.
- Criterios para la planificación de actividades.
- Desarrollo de la creatividad y logros.
- Opciones para el manejo del capital de retiro.
- La empresa familiar y unipersonal.
- Formas de capitalizar la experiencia. El asesor-consultor. El docente. El investigador.
- Uso del tiempo libre. El ocio creativo. Los caminos de la andragogía. Juegos, deportes, turismo.
- El aumento de la autoestima ante el cambio en el sistema de vida.
- Nutrición para la salud.
- La actividad física no compulsiva.
- Técnicas para el manejo del estrés.

Juntos,
generamos
éxito

Metodología

Técnicas vivenciales, simulación de situaciones, discusión de casos y análisis del material teórico. Reuniones voluntarias con miembros de los grupos familiares.

Duración

Tres módulos de 16 horas cada uno. La distribución de contenidos y el esquema horario se diagrama con cada organización.

Dirigido a

Personal próximo a retirarse.

Juntos,
generamos
éxito

Formación de agentes multiplicadores

Objetivos

Al finalizar el curso los participantes estarán capacitados para:

- Seleccionar y manejar los más pertinentes recursos de instrucción para cada tipo de especialidad.
- Diseñar y elaborar material didáctico específico para sus clases.
- Planificar la enseñanza siguiendo los pasos correspondientes a un correcto diseño instruccional en función de los contenidos tecnológicos e institucionales.
- Desempeñarse con eficacia en clases frontales y conferencias venciendo el miedo escénico.
- Conducir actividades grupales como mesas redondas, paneles, foros, grupos de discusión y reuniones sociales organizadas.
- Abrir más los canales de comunicación entre ellos como consecuencia de compartir la vivencia intensiva del curso.
- Aumentar su autoestima y, eventualmente, la de sus potenciales alumnos.

Contenido programático

- Qué es lo que sé.
- Quién aprende. Qué aprende. Cómo aprende. Para qué aprende.
- Detección y jerarquización de necesidades instruccionales.
- Redacción de objetivos a corto y mediano plazo en términos de conductas observables.
- Estrategias instruccionales, técnicas y recursos. Criterios de selección.
- Producción y manejo de medios audiovisuales.
- Elaboración e implementación de instrumentos de evaluación.

Metodología

Técnicas vivenciales, presentaciones teóricas, análisis de casos, simulación de situaciones específicas con uso de vídeo.

Se inicia la actividad con ejercicios para que los participantes se conozcan, tomen confianza entre sí y se establezcan las normas del grupo. Clarificación de los objetivos de la organización o departamento y de las áreas específicas.

Posteriormente se trabaja sobre diseño instruccional con trabajo de los participantes y aplicación de la técnica de "microenseñanza".

Se culmina con la presentación de trabajos individuales de diseño instruccional, evaluación de los mismos y revisión de conceptos teóricos.

Duración

Comprende tres módulos de dieciséis horas cada uno. La distribución del tiempo se coordina especialmente con cada organización en función de las necesidades y posibilidades del grupo.

Dirigido a

Potenciales instructores de diferentes especialidades y motivadores al cambio de paradigmas.

Juntos,
generamos
éxito

Juntos,
generamos
éxito

Los hijos que queremos

Objetivos

Al finalizar el curso, los participantes estarán capacitados para:

- Construir relaciones positivas con su familia.
- Estimular la autonomía y el crecimiento, desarrollando confianza.
- Escuchar activamente.
- Manejar las consecuencias de las conductas.
- Realizar acuerdos familiares.
- Conocer los aspectos típicos de cada etapa evolutiva.

Contenido programático

- La comunicación asertiva en la pareja.
- Cómo estimular el comportamiento adecuado y manejar situaciones de conflicto.
- La importancia de las emociones y del estilo de vida. Agresiones, celos entre hermanos.
- El aliciente y el estímulo.
- La confianza, la seguridad, la protección.
- La comunicación: escuchar versus oír.
- Las consecuencias naturales y lógicas. Su aplicación. Concepto de límites.
- El manejo de la sexualidad en el ámbito familiar.
- Cuándo consultar.
- Familias sin drogas.
- Calidad de tiempo versus cantidad de tiempo.

Metodología

Técnicas vivenciales, simulación de situaciones con el uso del vídeo, discusión de casos y análisis de material teórico. Chequeo de la aplicación de las herramientas en el ámbito familiar. Reuniones voluntarias con miembros del grupo familiar.

Duración

8 horas.

Dirigido a

Todos los niveles de la organización.

Juntos,
generamos
éxito

Módulos de seguimiento I y II

Serán diseñados a la medida de las necesidades de cada grupo, revisando puntos de los cursos anteriores, a fin de estimular el uso exitoso de las herramientas provistas y solucionar las posibles dificultades que pudieran haber aparecido.

El objetivo fundamental es garantizar la internalización de los nuevos estilos para evitar la "sensación barniz" que muchas veces queda en las organizaciones, por falta de seguimiento.

Juntos,
generamos
éxito

Otros servicios

Juntos,
generamos
éxito

Diseño y elaboración de manuales de productos y servicios

Descripción

La construcción de un clima organizacional compartido de confianza y sentido de pertenencia incluye el conocimiento cabal de la organización como un sistema interconectado por parte de cada uno de sus miembros. Una de las estrategias comunicacionales exitosas que contribuye a la creación de esta cultura es la confección de un manual completo de los productos y servicios que provee la organización. Es un instrumento que contiene información escrita y gráfica detallada sobre cada una de las áreas y la interrelación entre ellas y que puede ser de consulta constante.

Objetivos

- Mostrar la organización como un todo, las características de cada una de sus partes y la interrelación entre ellas.
- Ser una fuente de consulta con información completa, detallada, flexible y actualizable constantemente.
- Constituir una herramienta amena y usable de formación de recursos humanos, para que los individuos estén mejor capacitados para cumplir con sus funciones, gracias al conocimiento formal de la organización a la que prestan servicio.

Metodología

- Entrevistas con funcionarios de la organización para recabar información (oral y escrita) sobre cada una de las áreas.
- Estructura general del manual.
- Redacción inicial del documento.
- Revisión de cada sección por parte de los expertos.
- Redacción y diseño final.

Es posible presentar el trabajo en el programa Power Point, para permitir el uso de las láminas en presentaciones orales sobre los productos o servicios, en caso de situaciones de venta, si fuera necesario.

Juntos,
generamos
éxito

Manual de normas, procedimientos y estructura organizativa

En toda organización, el flujo correcto de la información desde y hacia todos los niveles representa una de las vías que facilita la realización del trabajo y aumenta la productividad. Cuando cada miembro del sistema conoce cómo se hacen (y deben hacerse) las cosas y cuáles son las relaciones naturales entre todos los componentes de la organización se reducen sustancialmente los costos de operación porque “se aceitan” los engranajes que permiten el correcto funcionamiento del motor operativo. La formalización de normas y procedimientos en un manual atractivo y de fácil acceso, con información proveniente de cada uno de los departamentos y las personas que saben realmente cómo se hacen las cosas, constituye una herramienta de una enorme potencia para contribuir a generar un clima de pertenencia y confianza porque todo el mundo es capaz de conocer la estructura general de la organización, vista como un todo, las relaciones entre cada una de sus partes. Se reduce también la cantidad de errores cometidos, y el desperdicio tanto de tiempo, como de otros recursos, porque cada persona puede acudir al manual para saber cómo debe realizarse determinado procedimiento y a quién o quiénes involucra en su desempeño.

Objetivos

- Mostrar en forma amena y flexible las relaciones estructurales entre los componentes de la organización como un sistema.
- Constituir una fuente de consulta permanente centralizada para cada miembro de la organización en relación con la forma en que deben hacerse las cosas.
- Aumentar la productividad de la empresa gracias a la disminución de los errores cometidos por los individuos por desconocimiento de los procedimientos formales.
- Contribuir al aumento del rendimiento de cada individuo y equipo gracias al flujo de información entre todas las áreas de la organización.
- Facilitar el trabajo en equipo a través de compartir información relevante y necesaria para el éxito individual y conjunto.

Contenido

- Estructura general de la organización.
- Relaciones formales entre departamentos.
- Normas y procedimientos de cada una de las áreas.

Juntos,
generamos
éxito

Metodología

- Entrevistas con funcionarios de la organización para recabar información (oral y escrita) sobre cada una de las áreas.
- Estructura general del manual.
- Redacción inicial del documento.
- Revisión de cada sección por parte de los expertos.
- Redacción y diseño final.

Juntos,
generamos
éxito

Organización de eventos y convenciones con fines de integración

Descripción

En muchas oportunidades, las organizaciones necesitan organizar encuentros de diverso nivel de complejidad entre cuyos objetivos figuran la información e integración de los miembros de las distintas áreas y departamentos en relación con situaciones específicas de cambio, rediseño de estrategias corporativas, presentación o relanzamiento de productos o servicios o alguna otra en la cual se requiera la participación y compromiso de cada individuo y del equipo, entre quienes pueden encontrarse colaboradores de la organización o personal contratado en relación directa o indirecta con la empresa. Funcionamos como un ente organizador y coordinador de los esfuerzos, a través de la construcción de equipos de trabajo productivos mediante asociaciones con aliados estratégicos de un alto nivel de excelencia, lo que nos permite brindar el servicio completo a costos sumamente competitivos. Participamos tanto en el diseño de los objetivos del encuentro como en la formulación de las estrategias concretas para lograr el éxito del evento y la consecución de dichos objetivos. Cada oportunidad es objeto de un diseño específico adaptado a las necesidades del cliente.

Juntos,
generamos
éxito

Clientes

Juntos,
generamos
éxito

En forma directa o en alianza con otras consultoras, desde 1970 hemos facilitado actividades con más de 30.000 personas de organizaciones de Alemania, Argentina, Austria, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, España, Estados Unidos, Francia, Gran Bretaña, Israel, Japón, Mónaco, República Dominicana, Puerto Rico, Suecia, Suiza y Venezuela en las siguientes áreas de actividad:

Alimentos y Bebidas

- Alfonzo Rivas y Cía.
- ASEACAM - Asociación Empresarial de Alimentos de la Comunidad de Madrid
- C.A. Ron Santa Teresa
- Casbega - Coca Cola
- Central El Palmar
- Diageo
- Distribuidora Exclusivas Navarro
- Distribuidora Tamayo y Cía
- Grupo Gramoven (Bunge y Born)
- Industrias del Maíz
- Lácteas del Jarama
- Licorera Caracas
- Supracafé España

Asociaciones Profesionales, de Educación, Ocio y Salud

- Academia Washington
- A.N.R.I - Asociación Nacional de Relacionistas Industriales
- Asociación B'nai B'rith
- Centro de Estudiantes de Arte de la Universidad Central de Venezuela
- Centro de Estudiantes de Psicología, Universidad Católica Andrés Bello
- CESMA, Escuela de Negocios
- Club Flor de Mayo
- Colegio Corazón de María
- Colegio de Psicólogos de Falcón y Zulia
- Colegio El Ángel
- Colegio Moral y Luces Herzl-Bialik
- Colegio Santiago de León
- Escuela de Innovación para el Comercio (COCEM)
- Federación de Psicólogos de Venezuela

Juntos,
generamos
éxito

- Fundación Tomillo
- Formaselect
- Hebraica A.C.
- Hospital 12 de Octubre
- Hospital de Móstoles
- Hospital Clínico San Carlos de Madrid
- Hospital Puerta de Hierro
- IEDE Escuela de Negocios
- Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Madrid
- Instituto Universitario AVEPANE
- Instituto Universitario Pedagógico de Caracas
- Israel Cancer Association
- Lider-haz-GO!
- Organización Wizo-Aviv
- Proyecto EMATEK. Fondo Social Europeo
- Rotary Club
- UNIACC e IACC, APOLLO GROUP
- Universidad Camilo José Cela
- Universidad Complutense de Madrid
- Universidad Europea de Madrid
- Vivero de empresas de Carabanchel

Automoción

- BMW Ibérica
- General Motors Company
- Gestamp
- Porsche Ibérica
- Toyota España

Banca, Finanzas y Seguros

- Banco Mercantil
- Banco Noroco
- Banesto
- Capitales Noroco
- Coface Ibérica

- Corporación Finantrust
- Finamek Valores
- Fondo Común Banco Universal
- Sociedad de Corretaje Simón Garzón

Consultoría, Comercio y Servicios

- Andersen Consulting
- Adecco España
- C.A. Venezolana de Navegación - C.A.V.N.
- Fernández, Machado, de la Vega y Asociados
- FYCSA
- Grupo Editorial Excelencia
- Grupo Editorial Norma
- Grupo de Empresa El Corte Inglés
- Grupo SHRM
- Howard Consulting
- Yelmo Cineplex

Construcción

- Aliven Agregados Livianos
- BOJ Inmobiliaria
- Doka Encofrados, Chile
- Industrias Plycem
- Inteinco

Industriales

- Böhler Uddeholm España
- C&A Modas
- Centralca
- Conduven (Siderca)
- Corialsa
- Elaplas
- Empresas AMANCO
- Fábrica de Papel de Maracay

Juntos,
generamos
éxito

Juntos,
generamos
éxito

- Grupo Corporativo Vencerámica
- Industrias Pavco
- Joyas Silver & Stones
- Manufactura de Papel - MANPA
- Muebles S.A.
- Nature's Sunshine Products
- Robert Bosch
- Organización Carvajal
- Resaca
- Sanicentral
- Sistemas Multiplexor, (SMX)
- Vengrif
- WD-40 Ibérica
- Weplast

Industrias Básicas, Energía, Petróleo y Petroquímica

- AES Energía Cartagena
- CADAFE
- Corporación Venezolana de Guayana
- Corpoven
- Ferrominera Orinoco
- Landmark Graphics Corporation (Halliburton)
- Pequiven
- Pérez Companc
- Servicios Especiales San Antonio
- Siderúrgica del Orinoco - SIDOR
- Supermetanol
- Tecnatom España

Instituciones Públicas y Fuerzas Armadas

- Ayuntamiento de Arganda del Rey
- Ayuntamiento de Buitrago de Lozoya
- Ayuntamiento de San Agustín del Guadalix
- Base Naval, C.A. Agustín Armario - Puerto Cabello

Juntos,
generamos
éxito

- Comando de la Aviación Naval
- Comando de la Escuadra
- Concejo Municipal Distrito Ricaurte, Edo. Aragua
- Contraloría General del Estado Falcón
- Dirección de Bienestar Social de las Fuerzas Armadas
- Dirección de Turismo - Comunidad de Madrid
- Escuela de Postgrado de la Armada Venezolana
- Escuela Técnica de la Armada
- Gobernación del Estado Anzoátegui
- Inspectoría General de la Armada Venezolana
- Ministerio de Transporte y Comunicaciones
- PNUD - Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo

Laboratorios de Especialidades Medicinales y Cosmética

- GlaxoWellcome
- Gynopharm de Venezuela
- Henry Schein España
- Procter & Gamble
- Revlon Overseas Corporation
- Roche España
- VIVAX Pharmaceuticals

Tecnología y Comunicaciones

- Alcatel España
- CANTV Estado Falcón
- CANTV Servicios
- Data S.A.
- Diario El País
- Oracle Ibérica
- Siemens
- Telefónica de España
- Telefónica Móviles España
- T & G Internacional