



tecnolearning

Personas que forman a Personas

C/ Navarra, 24. Bis · 913830641 · 28039 Madrid · info@tecnolearning.com · www.tecnolearning.com
<https://www.facebook.com/tecnolearning/> · <https://www.linkedin.com/company-beta/2943254/>



habilidades



Directivas



Comerciales



Sociales

⊕ **Objetivos:**

Estos cursos tienen su principal objetivo en **dotar a los alumnos de mayores herramientas y habilidades para desempeñar sus cargos con la calidad necesaria y buenas relaciones**, que existan objetivos comunes y unidad de criterios en las decisiones a tomar para la mejora continua. Trabajar el orgullo empresarial y –algo muy importante– el cambio de Hábitos. Así mismo mejorar la comunicación y conocimiento de las personas

Los programas formativos pueden ser extensos o divididos en píldoras breves, **dirigidos a los empleados de cualquier perfil y departamento.**

Con ello **favorecemos el clima laboral**, alineamos nuestros recursos anímicos hacia el entusiasmo y la motivación y fomentamos las relaciones armoniosas y colaborativas aumentando las habilidades sociales.

Mejoraremos la habilidad para gestionar las tareas en el tiempo disponible. Seremos consientes del concepto Tiempo potenciando el trabajo en equipo mediante el desarrollo de actitudes como la colaboración y la confianza.

Conseguiremos llevar a cabo procesos de toma de decisiones grupales, que van desde la asertividad para dar diferentes opiniones, hasta la publicación de la decisión tomada por parte de todos dominando la estructura de las reuniones, aprendiendo a dinamizarlas correctamente.

Importante es **crear una cultura común de trabajo en equipo.** Conocer roles y perfiles e incrementar la confianza de los asistentes a la hora de realizar las presentaciones, practicando mediante role plays con contenidos reales de los conceptos aprendidos.

Aprenderemos a estructurar correctamente el mensaje con el objetivo de comunicar lo que queremos. Cómo optimizar el manejo del lenguaje verbal y no verbal y cómo utilizar correctamente los medios audiovisuales para reforzar el mensaje.

⊕ **Metodología:**

La metodología de trabajo será activa y muy participativa, en la que los asistentes son los protagonistas de la formación. Para ello, utilizamos una gran variedad de técnicas pedagógicas: **combinando la exposición de la materia con debates y diálogos, juegos de rol, análisis de casos prácticos, actividades grupales, sesiones de preguntas y respuestas, grabación de los alumnos en vídeo, trabalenguas, roll playing...**

Además, **las herramientas y recursos adquiridos serán de aplicación directa a su puesto de trabajo**

María José Romera

Leader Coach titular en Tecnolearning
Diplomada en Magisterio
Licenciada en Ciencias de la Educación
Master en RR.HH.
Executive Master en Dir. Coimercial y Marketing (IE)

*La relación de cursos que a continuación se detallan son solo **ALGUNOS** de los que **Tecnolearning** puede impartir siendo su totalidad mucho más extensa. Si no ve en esta relación la/s formación/es que necesitan sus empleados no dude en ponerse en contacto con nosotros solicitándola en info@tecnolearning.com o vistando nuestra web www.tecnolearning.com*

COACHING EN HABILIDADES DIRECTIVAS.

Aprenderás a:

- Conocerse como líder y conocer a tu equipo
- Ser productivo en la organización y dirección de reuniones
- Motivación para ti y para el equipo
- Saber delegar
- Potenciar a las personas en su desarrollo integral
- Cuidar la imagen personal
- Marcar objetivos comunes
- Orgullo de pertenencia

PRESENTACIONES EFICACES Y BUEN USO DEL POWERPOINT

Aprenderás a:

- Persuadir a tus oyentes
- Conseguir feed back de los asistentes
- Conocer técnicas útiles para utilizar el PowerPoint y otras herramientas visuales
- Utilizar de forma adecuada tu lenguaje corporal y tu lenguaje verbal
- Dominar el miedo escénico
- Practicar circunstancias más o menos desconocidas

GESTIÓN DEL ESTRÉS:

Aprenderás a:

- Conocer qué es el estrés y distinguir sus niveles y consecuencias
- Descubrir tu nivel de estrés y el modo de afrontarlo
- Cómo hacer frente al estrés nocivo
- Convivir de una manera más afectiva con nosotros mismos
- Ofrecer una serie de herramientas con las que podamos ser más consciente y manejar el ritmo de nuestra respiración
- Trabajar sobre los distintos conflictos que desencadenan el stress nocivo
- Identificar los factores más importantes que provocan el estrés laboral y sus respectivos efectos
- Otorgar las habilidades principales para controlar y manejar el estrés laboral
- Trazar un plan de mejora personal

 **TRABAJO EN EQUIPO:**

Aprenderás a:

- Participar de forma activa en el equipo.
- Coordinar e interactuar con los demás,
- Contribuir a la creación de un buen clima de trabajo.
- Avanzar en la formación de valores para el mejor desempeño en un equipo de personas.
- Valorar la importancia de la motivación laboral y personal.
- Asumir y realizar tu rol y tus tareas a fin de lograr los objetivos propuestos...

 **LIDERAZGO:**

Aprenderás a:

- Desarrollar un método eficaz para la gestión de equipos.
- Saber definir los objetivos y orientar a los colaboradores.
- Aprender a tomar decisiones y resolver problemas desde un enfoque metodológico.
- Reflexionar sobre las características del líder en las organizaciones.
- Sabrán cómo trabajar de forma productiva dentro de su equipo de trabajo para ser más eficientes.
- Conocerán cuáles son sus puntos fuertes y débiles para mejorar en su carrera profesional.
- Se verán más motivados perteneciendo a un grupo de trabajo con objetivos comunes claros, así como poder utilizar su interactividad con los otros miembros del equipo.
- Sabrán utilizar su creatividad para dar soluciones a las situaciones conflictivas y problemáticas que les surgen en el día a día en su trabajo.
- Desarrollar las competencias directivas para un liderazgo de éxito...



Habilidades Comerciales:

👉 CONCERTACIÓN DE CITAS COMERCIALES:

Aprenderás a:

- Utilizar herramientas concretas que dan alto grado de éxito
- Saber definir los objetivos y orientar a los colaboradores
- Adquirir técnicas básicas para dar calidad a los clientes
- Reforzar la imagen de la empresa
- Conocer el método más eficaz en la Teleconcertación
- Lograr un manejo óptimo de la escucha activa como herramienta indispensable para atender de modo profesional la concertación de citas
- Trabajar con Actitud Positiva y profesionalidad ante el cliente
- Evaluar los ítems de Calidad que más triunfan en su puesto de trabajo

👉 ATENCIÓN DE CALIDAD AL CLIENTE/ FIDELIZACIÓN

Aprenderás a:

- Identificar quien es el responsable de dar calidad
- Desarrollar herramientas de calidad y sistemas de valores
- Imagen y Escucha Activa
- Cambiar el aceite y los malos vicios
- Saber cómo percibe el público, cómo piensa, cómo reacciona...
- Practicar con herramientas de Atención al cliente
- Saber las preguntas y las pegadas habituales de sus clientes
- Conocer y reconocer al cliente
- Concienciar al asistente sobre la importancia que tiene en la fidelización

👉 TÉCNICAS DE VENTA Y PSICOLOGÍA COMERCIAL

Aprenderás a:

- Cambiar y reforzar hábitos
- Proporcionar a los participantes habilidades de entrenamiento en ventas
- Buscar objetivos de beneficio mutuo
- Saber ofrecer productos complementarios a la venta inicial
- Ser consciente de las estrategias para vender
- Desarrollar herramientas de calidad y sistemas de valores

NEGOCIACIÓN Y SUS HERRAMIENTAS

Aprenderás a:

- Buscar objetivos de beneficio mutuo
- Indagar intereses ocultos
- Detectar necesidades
- Conocer las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) necesarias para realizar con éxito la Negociación Comercial.
- Desarrollar técnicas relacionadas con la escucha, la empatía, la comunicación eficaz, el conocimiento de los factores que influyen en la conducta del cliente, entre otras.
- Enseñar a transformar las entrevistas de negociación en cierres que sean beneficiosos para el vendedor, la empresa y el cliente.
- Conseguir de los clientes los resultados esperados utilizando técnicas de negociación adecuadas, en forma correcta y en el momento preciso.
- Saber argumentar con ventajas.

EXPERTOS TELEOPERADORES

Aprenderás a:

- Analizar la importancia que tiene la comunicación telefónica en todo servicio de calidad en la atención al cliente
- Ser conscientes que son la imagen que el cliente tiene de la Organización
- Saber reconocer las objeciones y como rebatirlas
- Conocer los Cierres de Negociación y el momento adecuado
- Trabajar al teléfono con ítems de calidad demostrada



Habilidades Sociales:

TÉCNICAS DE ASERTIVIDAD Y COMUNICACIÓN

Aprenderás a:

- Definir el concepto de comunicación interpersonal e identificar sus principales características
- Definir los tipos de interacciones que se establecen en la comunicación
- Definir las emociones y determinar el papel que juegan en la comunicación interpersonal
- Explicar y describir las habilidades necesarias para el éxito de la comunicación

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Aprenderás a:

- Favorecer el equilibrio emocional
- Alinear nuestros recursos anímicos para el entusiasmo y la motivación
- Descubrir el poder de guía de nuestras emociones en su vínculo con nuestros deseos y metas vitales
- Utilizar las emociones saludables como guía para la acción adaptativa y la resolución de problemas
- Fomentar relaciones armoniosas
- Aumentar las habilidades sociales
- Mejorar las habilidades de empatía

GESTIÓN DEL TIEMPO Y PRODUCTIVIDAD

Aprenderás a:

- Cambiar comportamientos, no personalidades
- Iniciar un cambio personal para eliminar actitudes y hábitos que producen derroche del tiempo
- Profundizar en cómo planificar y organizar el trabajo personal, optimizando el tiempo de trabajo
- Orientar hacia el establecimiento de prioridades profesionales
- Construir un Plan personal de mejora de éxito, minimizando nuestros ladrones de tiempo
- Planificar y organizar una reunión en función de las variables que condicionan el éxito o fracaso de éstas

MOTIVACIÓN

Aprenderás a:

- Visualizar con claridad los aspectos teóricos y prácticos de la Motivación
- Avanzar en la formación de valores para el mejor desempeño en un grupo de personas
- Concienciarse de la actividad actual basada en objetivos comunes
- Conocer más a fondo a sus compañeros
- Valorar la importancia de la motivación laboral
- Aprende conceptos útiles de la simplificación del trabajo, para obtener una mayor motivación personal y laboral.

* *Otros Cursos:*

- ☞ Atención al cliente
- ☞ Atención telefónica
- ☞ Cliente Interno, Clima Laboral
- ☞ Coaching / Mentoring.
- ☞ Cómo Hablar en Público
- ☞ Comunicación con el equipo
- ☞ Comunicación Interna
- ☞ Comunicación Eficiente
- ☞ Delegación de funciones
- ☞ Dirección y motivación de los equipos comerciales.
- ☞ Eficacia en los nuevos mandos
- ☞ Fidelización de clientes
- ☞ Formación de formadores
- ☞ Formación De Teleformadores.
- ☞ Función Secretarial/ de Dirección.
- ☞ Gestión y resolución de conflictos
- ☞ Gestión comercial
- ☞ Gestión de Almacenes – Las 5 S
- ☞ Gestión de cobros
- ☞ Gestión de Equipos de Trabajo.
- ☞ Gestión del cambio
- ☞ Gestión del estrés
- ☞ Gestión del tiempo
- ☞ Gestión Mandos Intermedios.
- ☞ Gestión Positiva De Conflictos.
- ☞ Habilidades Directivas
- ☞ Habilidades Sociales
- ☞ Hablar en público
- ☞ Inteligencia emocional
- ☞ La investigación comercial
- ☞ Liderazgo
- ☞ Motivación
- ☞ Negociación con proveedores
- ☞ Organización Y Productividad.
- ☞ Organización de Actos y Eventos.
- ☞ Orientación al cliente
- ☞ Plan anual de formación
- ☞ Plan de Marketing
- ☞ Planificación de reuniones
- ☞ Presentaciones eficaces
- ☞ Prevención de riesgos laborales
- ☞ Proactividad y adaptación al cambio
- ☞ Productividad en el Mundo digital
- ☞ Recepcionista /Telefonista
- ☞ Reciclaje en Seguridad Y PRL
- ☞ Reclamaciones comerciales
- ☞ Reuniones Eficaces
- ☞ Selección de personal
- ☞ Selección por Competencias
- ☞ Sensibilización Medioambiental
- ☞ Técnicas de Asertividad
- ☞ Técnicas de comunicación
- ☞ Técnicas de Comunicación Escrita
- ☞ Técnicas de negociación
- ☞ Técnicas de venta
- ☞ Toma de Decisiones
- ☞ Trabajo en equipo

Contacto:



José Fco. Medina

91 383 06 41

jfmedina@tecnolearning.com

www.tecnolearning.com

