

HABILITATS PROFESSIONALS

FORMACIÓ I RESULTATS

Potenciar les habilitats amb l'objectiu de obtenir més rendibilitat als nostres negocis.

Amb:

- ❖ Programes que permeten augmentar la competitivitat de les empreses, gràcies a la aplicabilitat a la realitat.
- ❖ L'aplicació de tècniques eficaces amb la garantia d'obtenir els resultats que vostè necessita.
- ❖ Una metodologia activa, interactiva, dinàmica, pràctica, amena i participativa.

COM HO ACONSEGUIM?

Gràcies a:

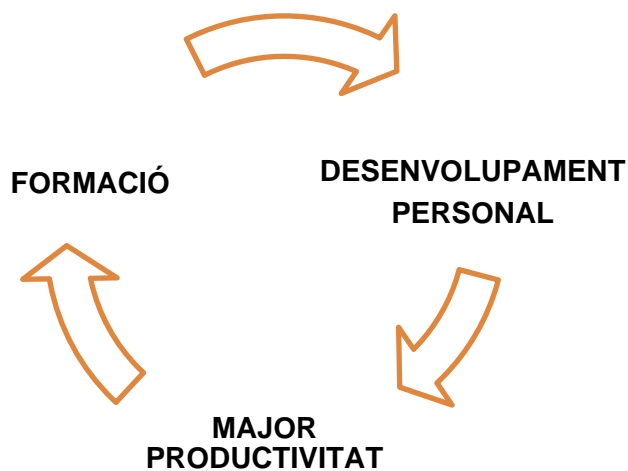
- ❖ L'experiència: 15 anys ens avalen en el món de la consultoria i en el sector de la formació.
- ❖ Els serveis: Dissenyem el projecte adaptat i personalitzat a les necessitats del professional.
- ❖ Orientació al client: Fem nostres els seus objectius, perquè obtingui els màxims beneficis.
- ❖ L'equip: Professionals en el món de l'empresa, amb reconeguda experiència en consultoria i formació a nivell internacional.
- ❖ La inversió: Aportem valor afegit als professionals i a les seves empreses.

A QUINES ÀREES?

- ❖ Comercial.
- ❖ Màrqueting.
- ❖ Compres i logística.
- ❖ Direcció, habilitats directives.
- ❖ Trobades professionals.
- ❖ Formació.
- ❖ Recursos Humans.

Un coaching pràctic amb l'objectiu d'aprendre a desafiar la situació actual.

Una oportunitat de Canvi.



CATALEG DE CURSOS

- Les accions formatives es desenvolupen amb el recolzament de PowerPoint, Música, Dinàmiques, Roles Plays, Gravacions en Vídeo per posterior estudi, Psicodrames...
- Cursos pràctics i dinàmics, enfocats al desenvolupament professional de Directius, Comandaments entremitjos i/o personal base.

TÉCNiques DE VENDA

- L'entorn comercial. Qualitat de servei i atenció personalitzada al client.
- Fidelització del Client.
- El venedor: Perfil personal. Competències. Auto-diagnòstic. Conversació. Impressió general, apariència, comunicació amb el client.
- Tècniques de venda. Pre-apropament. Apropament. Presentació de vendes.
- Psicologia de la venda: Fases de la venda. Detecció de necessitats i expectatives del client. Tècniques de preguntes: obertes, tancades, condicionants. Formulació de propostes de venda.
- Argumentació comercial: Els objectius i el seu tractament. Las objeccions del client.
- Resum i acord del principi.
- Tancament de la venda. Diverses propostes. El servei post-venda. Satisfacció del client.

ATENCIÓ I SERVEI AL CLIENT

- Fonaments de l'atenció al client. Orientació i atenció al client.
- Raons per una bona orientació al client.
- L'activitat comercial. El coneixement del client.
- La comunicació i l'atenció al client.
- L'atenció al client en les diferents fases de l'activitat comercial.
- Abans de la venda.
- Escolta, informació, assessorament i servei.
- Clients difícils, situacions especials, queixes i reclamacions.
- L'atenció al client en la comunicació telefònica.
- Organització de l'atenció al client. Gestió de qualitat en l'atenció.

ATENCIÓ TELEFÓNICA (EMISIÓ/RECEPCIÓ)

- L'atenció telefònica: Raons.
- Bases per una bona comunicació.
- Característiques.
- La importància de la veu.
- Elements de la veu.
- El llenguatge telefònic.
- Feedback, escolta activa. Com millorar-la.
- Conflictes amb els clients.

- Com rebre las crítiques.
- El client i les seves queixes. Tractament d'objeccions.
- Gestió de reclamacions

COMPRES I APROVISIONAMENT

- La gestió de compres i aprovisionament.
- Gestió dels stocks.
- Gestió de proveïdors.
- El servei al Client i la qualitat de l'Organització.
- Organització funcional i operativa.

CONEIXEMENT DEL PRODUCTE - PRESENTACIÓ AL CLIENT

- Introducció al producte.
- Cicle de vida del producte.
- Estratègies de llançament d'un producte.
- Actituds en el punt de venda.
- La comunicació en el petit comerç.

GESTIÓ EMPRESARIAL

- Gestió del temps. Gestió reactiva, activa i proactiva.
- El temps com recurs. Les lleis del temps.
- Direcció de reunions. Tipologia de les reunions. Fases d'una reunió.
- Com parlar en públic. Com preparar una ponència.
- La comunicació verbal i no verbal.
- Tècniques de negociació. El llenguatge assertiu. Models de negociació.
- Reingenieria de processos.
- Cultura corporativa.
- Disseny d'un pla de comunicació interna.
- Gestió de les empreses d'economia social.

LIDERATGE PERSONAL

- L'entorn, l'empresa i les persones.
- Relació entre intel·ligència emocional i efectivitat.
- Model del canvi
- Escala de valors i creences personals.
- Auto-eficàcia i organització personal.
- L'autoestima.
- L'Assertivitat.
- Gestió positiva de conflictes.
- Eines de la comunicació avançada.
- Habilitat relacional.



GESTIÓ D'EQUIPS

- Què es el treball en equip?
- Diferències entre equip de treball i grup de treball
- Justificació d'un equip de treball
- Introducció del equip en l'empresa
- Posada en marxa d'un equip de treball
- Definició del projecte
- Responsable de l'equip
- Rols dins de l'equip
- Membre ideal d'un equip de treball
- Delegació de competències
- Comunicació
- Cohesió de l'equip
- Reunions
- Presa de decisions
- Pensament d'equip
- Dificultats
- Conflictes
- Motivació
- Avaluació de l'equip
- Gratificacions



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- Gestió d'equips. El lideratge situacional. Conceptes sobre el lideratge.
- Reingenieria de comportaments: conducta de motivació.
- Barreres psicològiques en la comunicació.
- La piràmide de les necessitats humanes.
- Els estils de la direcció: concepte d'adaptabilitat.
- La assumpció del paper de líder. Els diferents tipus de motivació en un líder.
- Els estils de la direcció.
- Els recursos humans en la gestió del canvi.
- Nous conceptes en la gestió del canvi.
- Identificació de competències i planificació de carreres.
- Competències i cicle de vida.

GESTIÓ DE PROCESSOS DE MILLORA

- Tècniques de negociació.
- Models de negociació.
- Estratègies i objectius en una negociació.
- El procediment en les negociacions.
- Reingenieria de processos.
- Fases de desenvolupament d'un procés de reingenieria de processos.

- Cultura corporativa.
- El pla de comunicació interna.
- Gestió de les empreses d'economia social.

GESTIÓ DEL TEMPS I LA COMUNICACIÓ

- Per què hem de gestionar el nostre temps?
- Gestió reactiva, activa i proactiva.
- El temps com recurs. Les lleis del temps.
- El temps en les organitzacions de treball.
- Classificació de feines.
- La gestió de l'agenda.
- Tipologia de les reunions.
- Fases d'una reunió.
- Com parlar en públic.
- Preparar una ponència.
- La comunicació verbal i no verbal.

TÉCNiques DE NEGOCIACIÓ

- Què és negociar?
- Habilitats i estils de negociació.
- Models i tàctiques de negociació.
- Contextos i tipus de negociació.
- Establir els objectius.
- La preparació de la negociació.
- Habilitats de comunicació per negociar.
- Assertivitat, escolta activa.
- Inici de la negociació.
- Desenvolupament de la negociació.
- Tancament de la negociació.



INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL

- La Intel·ligència
- Què és la Intel·ligència Emocional ?
- Auto - coneixement, autocontrol.
- La gestió de les emocions.
- Capacitat de comunicació.
- El desenvolupament de les habilitats personals.
- La intel·ligència emocional en el treball.

RISOTERAPIA

- Teoria del riure
- Dinàmica de grup del riure

- Jugar per riure.
- Emocions, música i riure.
- Aixecar l'entusiasme.

IMPROVISACIÓ

- Unió i lideratge.
- Desenvolupament de la capacitat d'expressió en públic.
- Resolució de conflictes.
- Reacció: Escolta i observació.
- Comunicació, creació i organització.
- Adaptació a l'inesperat.
- Espontaneïtat per guanyar els bloqueigs.
- Capacitat creativa: imaginació i creativitat.

COMUNICACIÓ I INFLUÈNCIA EN EL MON LABORAL

- Estils de comunicació.
- El temps i la seva gestió.
- Impactes en la paraula.
- Influència en la comunicació



ESDEVENIMENTS

- Presentació.
- Desenvolupament.
- Efectes motivadors.
- Implicació.
- Dinàmiques participatives.
- Energia.

FORMACIÓ PER FORMADORS

- Aprenentatge basat en problemes (ABP)
- Processos i nivells.
- Anàlisi de les necessitats.
- Perfil del formador.
- Activitats i tasques.
- Coneixements.
- Capacitats i habilitats.
- Com aprenen els adults.
- Model educatiu.
- El reforç positiu.
- Participació activa.
- Planificació d'una sessió educativa.
- Formació i desenvolupament de carreres professionals.

- Elaboració, execució i avaluació d'un pla de formació.
- Desenvolupament dinàmiques de grup.
- Avaluar el potencial d'una Dinàmica per Grups.
- Evolució del rendiment de la formació.

PRESENTACIONS EFECTIVES

- L'art de parlar en públic.
- El presentador i la seva comunicació.
- El tema: Idees o productes. L'auditori i el seu perfil. L'escenari. El guió. L'assaig.
- La presentació.
- L'hora de la veritat.

HABILITATS DIRECTIVES

- Reunions.
- Gestió del temps.
- Gestió de l'estrès.
- Interacció personal i comunicació.
- Negociació.
- Asertivitat.
- Lideratge i motivació.

FITNESS MENTAL

- Introducció: la força del canvi.
- Sistemes de Concentració i de Relaxació.
- Auto-Pressió segons característiques tipològiques.
- Tipus de lectura.
- La base de dades (BD).
- Organització de interrogants (La maièutica).
- Memòria fotogràfica i Ideogrames.

COACHING SISTÈMIC

- Terminologia del coaching transformacional.
- Lideratge en sí mateix.
- Lideratge d'equips.
- Lideratge organitzacional
- Conversacions predominants dins de l'organització.
- Transformació del grup en equips d'alt rendiment.
- Aprenentatge de grup .
- Cooperació, competència i rivalitat