

Habilidades Directivas: Creatividad

Ø **Modalidad: Presencial.**

Ø **Duración: A concretar con empresa cliente**

Ø **Precio: A concretar con empresa cliente**

Ø **Objetivos:**

Conocer los principios fundamentales de los procesos de creatividad empresarial.
Aprender acerca del concepto de innovación.
Adquirir técnicas para gestionar la creatividad dentro de la empresa.

Ø **Contenidos:**

Comunicación efectiva

La comunicación

Las cinco claves de la comunicación

Los estilos de comunicación

La empatía y la asertividad

La comunicación en los equipos de trabajo: Un objetivo común

Gestión del tiempo

Un recurso muy valioso: el Tiempo

El plan de acción

Lo urgente y lo importante: priorizar para una mayor eficacia

Los ladrones del tiempo

Aprovecha el Tiempo: Las claves

Presentaciones de alto impacto

¿Por dónde empiezo?

La presentación Paso a Paso

Lenguaje verbal vs. no verbal. ¿Cómo manejarlo?

No estás solo... el apoyo de medios audiovisuales

Disculpa, ¿sabes preguntar?

Reuniones eficaces

¿Sacamos partido de nuestras reuniones?

La preparación de la reunión

El desarrollo de la reunión

El coordinador

Situaciones comunes que dificultan la eficacia de la reunión.

Análisis y toma de decisiones

El análisis del problema

Principales Técnicas en el análisis del problema

El Proceso de toma de Decisiones

Barreras que dificultan la toma de decisiones

La toma de decisiones en Grupo

Iniciativa e Innovación

El proceso de innovación

Voluntad, tolerancia a la frustración y creatividad

Perseverancia, mejora continua y proactividad

Compromiso, impacto y evaluación de riesgos

Visión, proactividad y adaptabilidad

Orientación al cliente

El ciclo del servicio y momentos de la verdad

Tipologías de clientes y aspectos de la Comunicación

Identificar y evaluar las necesidades de los clientes

Las quejas como oportunidades

Buenas prácticas en el servicio del cliente