

Habilidades Directivas: Asertividad

- Ø **Modalidad:** Presencial.
- Ø **Duración:** A concretar con empresa cliente
- Ø **Precio:** A concretar con empresa cliente
- Ø **Objetivos:**

Iniciar un proceso de crecimiento personal para superar conflictos, tensiones y críticas estableciendo relaciones positivas dentro del ámbito profesional y personal; potenciando el control personal a través de la autoafirmación.

Ø **Contenidos:**

Autoliderazgo

Dirección y planificación
La Evaluación
Lidera desde la confianza
La delegación
Motiva a tu equipo

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

Orientación a resultados

¿Qué es orientarse a los resultados?
Concéntrate y actúa
La influencia de la motivación en el logro de los objetivos
Compromiso, riesgo y resistencia
Empowerment: Gestión de la calidad

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?

Trabajo en equipo

Del grupo al equipo
Estructuración de un equipo
Construyendo equipos eficaces

Resolver y afrontar problemas de forma conjunta

La motivación en el equipo

Gestión del cambio

La Gestión del Cambio

Liderazgo eficaz en la Gestión del Cambio

Derribando las resistencias al Cambio

La comunicación del Cambio

El futuro: Adáptate y participa

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

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