



Catálogo de formación Live Online

La experiencia Live Online de Dale Carnegie

La formación en vivo de Dale Carnegie rompe los moldes del e-learning

La misma metodología que la formación presencial... ¡solo cambiamos el aula!

Cada participante contribuye activamente en la sesión: hablando con el Trainer, chateando con otros participantes, realizando actividades en grupos reducidos, y mucho más.

- Todas las actividades formativas las imparten Trainers Certificados de Dale Carnegie en Digital Training.
- Utilizamos múltiples utilidades de la plataforma para asegurar el seguimiento de los participantes, incluyendo prácticas en grupos reducidos y pizarras interactivas.
- Ponemos a tu disposición soporte técnico durante la sesión virtual.
- Facilitamos los manuales de la formación para el participante.
- Ofrecemos un extenso calendario con diversas temáticas en una agenda flexible.

Si prefieres que diseñemos una formación a medida de las necesidades de un equipo o grupo de personas:

- Tu empresa podrá facilitar formación a empleados dispersos geográficamente sin incurrir en gastos de desplazamiento.
- Tú eliges el tema, la fecha y el horario. Nos adaptamos a vuestra agenda.
- Comparte las expectativas de la formación con nosotros, y el Trainer impartirá los contenidos basándose en las necesidades de tu organización.
- Podemos facilitarte listados de asistencia y encuestas de satisfacción después de la formación.

Nuestras opciones de formación para ti y para tus empleados



Workshops Live Online

- Una sesión virtual de 1, 2 o 3 horas dirigidas por Trainers Certificados de Dale Carnegie en Digital Training.
- Se utilizan interacción de chat y voz, herramientas de pizarra, encuestas, etc.
- Salas en grupos reducidos: Los participantes tienen la oportunidad de poner en práctica habilidades y nuevos procesos en pequeños grupos.
- Desarrollo de habilidades con ejemplos empresariales relevantes y colaboración.
- Coaching individualizado del Trainer y comentarios continuos de los participantes.
- Para obtener un resultado óptimo del aprendizaje, el tamaño de la clase está limitado a no más de 12 participantes, lo que permite una experiencia de aprendizaje con alto contacto.



Programas Live Online

- Varias sesiones virtuales de 2, 3 o 4 horas de duración dirigidas por Trainers Certificados de Dale Carnegie en Digital Training que se imparten en semanas consecutivas. Los programas suelen tener una duración de 6, 12, 16 o 24 horas en total.
- Incluyen todas las características y funciones de los Workshops o Talleres antes descritas.
- Son entrenamientos para un desarrollo profundo de las habilidades, con énfasis en ejemplos y colaboración.
- Podrás practicar entre sesión y sesión para afianzar los aprendizajes adquiridos.

Tabla de Contenidos

Habilidades Interpersonales (Soft Skills)	Duración	Página
Comunicarse con diferentes estilos de personalidades	3 horas	4
Superar la negatividad en el trabajo con entusiasmo	3 horas	4
Gestionar el estrés en el trabajo	2 horas	5
Claves para la mejora en el análisis de problemas y toma de decisiones	3 horas	5
Dale Carnegie Course: Habilidades Comunicativas, Liderazgo y Relaciones Interpersonales	28 horas (8 sesiones x 3,5 horas)	6

Presentaciones en Público	Duración	Página
Cómo presentar online	2 horas	7
El arte del Storytelling	2 horas	7
Reuniones virtuales productivas y participativas	2 horas	8

Liderazgo y Dirección de Equipos	Duración	Página
Gestión del tiempo: Organiza tus prioridades para incrementar tu productividad	2 horas	9
Construir un equipo virtual de alto rendimiento	2 horas	9
Motivar para Liderar: Los secretos de la motivación	2 horas	10
Gestión del conflicto en el trabajo	3 horas	10
Trabajar en remoto	3 horas	11
Los secretos para liderar con asertividad	3 horas	11
Progresar como Líder	6 horas (2 sesiones x 3 horas)	12
Liderar equipos en entornos virtuales	6 horas (2 sesiones x 3 horas)	12
Programa de Desarrollo del Liderazgo y Dirección de Equipos Módulo 1: Desarrollo del Liderazgo Módulo 2: Dirección de Equipos	2 módulos de 27 horas cada uno	13

Ventas y Atención al Cliente	Duración	Página
Negociación: un enfoque de relaciones humanas	3 horas	14
Gestionar las expectativas de los clientes	3 horas	14
Programa Dale Carnegie de Ventas	19 horas	15



Comunicarse con diferentes estilos de personalidades – Workshop 3 horas

Si bien es cierto que cada persona tiene una personalidad única y diferencial –marcada por sus ideas, creencias, vivencias, educación, formación, etc.– no menos cierto es que existen grandes estilos dominantes de personalidad, comunicación y comportamiento, comunes a muchas personas.

Los principales expertos en el comportamiento humano han demostrado que existen grandes tendencias dominantes que engloban a personas con un estilo de comunicación, comportamiento y unas características de personalidad comunes, concretas y muy definidas.

Pocas personas pueden ser identificadas con un único estilo sino con la combinación de algunos de ellos, y no hay un estilo mejor que otro. Es esencial conocer el estilo propio dominante (autoconocimiento) para identificar nuestras fortalezas y áreas de mejora, y así relacionarnos y comunicarnos con mayor éxito.

De igual modo, identificar los estilos dominantes en los demás, nos ayuda a desarrollar nuestra capacidad de adaptación. Podemos modificar nuestros comportamientos para interactuar con una amplia variedad de personalidades, tendencias y estilos y así las posibilidades de tener éxito en la vida y en el trabajo se incrementan en gran medida.

Este workshop te ayudará a comprender cuatro grandes estilos de personalidad, comunicación y comportamiento dominantes: realizador, influenciador, facilitador y analítico.

Al finalizar esta formación, los participantes conseguirán:

- Identificar su propio estilo de personalidad y cómo reaccionan bajo presión.
- Modificar sus comportamientos para conectar mejor con personas de diferentes estilos.
- Influir en las actitudes y comportamientos de los demás.

Competencias primarias: comunicación, conexión, resolución de conflictos, conciencia externa

Competencias relacionadas: influencia, adaptabilidad, autoconocimiento, habilidades interpersonales

Superar la negatividad en el trabajo con entusiasmo – Workshop 3 horas

Superar la negatividad en el trabajo con entusiasmo, es un taller Live Online que te mostrará cómo usar las claves comprobadas de Dale Carnegie, para evitar que los detractores, quejosos y decaídos te roben a ti y a tu equipo la energía para tener éxito. En solo 3 horas, aprenderás técnicas específicas para lidiar con esa sensación de agotamiento para que puedas liderar con confianza y entusiasmo. Da un paso positivo hacia el éxito ahora mismo. Las actitudes negativas se extienden hasta el punto en que eventualmente afectan al desempeño y la toma de decisiones. Esas son las malas noticias. La buena noticia es que el entusiasmo y las actitudes positivas se propagan con la misma rapidez y afectan al rendimiento de la misma manera, en la dirección correcta.

Al finalizar esta formación, los participantes conseguirán:

- Evaluar tus propias actitudes en relación con los que te rodean en el lugar de trabajo.
- Identificar fuentes de negatividad.
- Utilizar los principios para obtener la cooperación de personas negativas.
- Usar un proceso para estar en desacuerdo agradablemente.
- Identificar la solución para problemas específicos de negatividad en el trabajo.
- Ser capaz de aplicar 12 tácticas para ganar la colaboración de los perfiles más difíciles o negativos.

Competencias primarias: actitud, conciencia externa

Competencias relacionadas: adaptabilidad, trabajo en equipo, responsabilidad



Gestionar el estrés en el trabajo – Workshop 2 horas

La lista de factores que provocan estrés en el mundo actual crece cada día. Las personas reaccionamos de diferentes maneras bajo presión. Algunos se vuelven agresivos mientras que otros se tornan pasivos o simplemente se apagan por completo.

Independientemente de la reacción, los resultados son los mismos: la productividad personal y organizacional se reduce, la creatividad muere y el empuje desaparece. Ahora puedes hacer algo para vencer las fuerzas destructivas del estrés en el trabajo. Aprende a evaluar tus reacciones actuales frente al estrés para que puedas dejar de preocuparte y comenzar a desarrollar todo tu potencial.

Al finalizar esta formación, los participantes conseguirán:

- Examinar diferentes tipos de estrés y su impacto.
- Explorar los principios para manejar el estrés de manera más efectiva.
- Identificar formas de convertir reacciones negativas comunes en perspectivas positivas.
- Desarrollar estrategias para manejar el estrés con tus compañeros.
- Concentrar tus energías para ser más productivo/a.

Competencias primarias: gestión del estrés, actitud

Competencias relacionadas: conciencia externa, habilidades interpersonales, orientación a resultados

Claves para la mejora en el análisis de problemas y toma de decisiones – Workshop 3 horas

¿Qué herramientas están disponibles para facilitar la resolución de problemas individuales y grupales?
¿Cómo puedo involucrar a otros en el proceso de toma de decisiones? ¿Cómo llego al fondo del problema?

Tanto las personas como las organizaciones se enfrentan a muchas opciones y a una sobrecarga de información que puede hacer que la toma de decisiones sea todo un desafío. Las decisiones se toman mejor en el nivel en el que se ejecutarán. Para recopilar los datos correctos, analizarlos, involucrar a las personas y los recursos adecuados, y tomar una buena decisión, todo lleva tiempo. A veces esto parece poco práctico o incluso imposible.

En este taller trabajaremos varias herramientas y métodos diferentes de resolución de problemas para recopilar y analizar datos para hacer que el proceso sea eficiente e interactivo. Las decisiones a menudo deben tomarse rápidamente o bajo presión, lo que puede generar estrés en las personas y los equipos. Aprende a aplicar principios prácticos que puedan minimizar el estrés que impide tomar decisiones acertadas.

Los participantes conseguirán:

- Utilizar seis herramientas y métodos probados para resolver problemas.
- Aplicar técnicas de toma de decisiones para lograr decisiones más acertadas.
- Aplicar principios para controlar el estrés y las preocupaciones que pueden obstaculizar la toma de buenas decisiones y la resolución de problemas.

Competencias primarias: toma de decisiones, iniciativa

Competencias relacionadas: pensamiento creativo, gestión del estrés, liderazgo

Dale Carnegie Course: Habilidades Comunicativas, Liderazgo y Relaciones Interpersonales – Programa de 28 horas (8 sesiones x 3,5h)

Cuando observas a personas con éxito... ¿qué ves?: Confianza, habilidad, entusiasmo. Están involucradas en todos los aspectos de su trabajo y de su vida, inspirando a otros y liderando con el ejemplo. El reconocido Dale Carnegie Course te ayudará a dominar las habilidades comunicativas y de relaciones humanas que te permiten prosperar en cualquier entorno. Descubrirás cómo formar relaciones más cercanas, gratificantes y auténticas.

Aumentando tu confianza y tus habilidades en la interacción con otros, ganarás en influencia y en liderazgo personal necesario para tener éxito en tus retos, tanto en la vida personal como en la profesional. A medida que te conviertas en un comunicador persuasivo y un solucionador de problemas, más hábil para gestionar el estrés y afrontar el cambio, te encontrarás inspirando a los demás a tomar la iniciativa.

Al finalizar esta formación, los participantes conseguirán:

- Aumentar la confianza en uno mismo.
- Comunicarse de forma lógica, clara y concisa y adaptarse a estilos de comunicación diferentes.
- Energizar y comprometer a los oyentes.
- Relacionarse con más confianza y entusiasmo y proyectar una actitud entusiasta.
- Fomentar el pensamiento positivo y la mejora continua.
- Crear un entorno personal y profesional seguro y solidario.
- Inspirar y persuadir a los demás, mejorando sus habilidades de trabajo en equipo.
- Demostrar liderazgo, identificar y premiar los éxitos.
- Gestionar el estrés y minimizar las preocupaciones.
- Manejar los conflictos de manera diplomática.

Competencias primarias: comunicación, relaciones interpersonales, liderazgo, estrés

Competencias relacionadas: actitud, trabajo en equipo, adaptabilidad, responsabilidad, estrategia

Cómo presentar online – Workshop 2 horas

Al poner en práctica los principios de Dale Carnegie, usar magistralmente la tecnología y crear materiales de calidad, las presentaciones online se convierten en dinámicas y con impacto. Únete a nosotros para esta sesión en la que aprenderás a romper el molde de las presentaciones online aburridas. Si tienes la misión de ser el próximo presentador online de tu organización, ¡esta sesión te ayudará a brillar!

Las organizaciones con éxito tienen claro que han de comunicar de manera rápida y efectiva sin límites geográficos. Presentar online es a menudo la mejor solución para obtener información y formación para las personas que más lo necesitan, cuando lo necesitan. Dale Carnegie describió cuatro formas en que las personas nos evalúan: lo que decimos, cómo lo decimos, lo que hacemos y cómo lo hacemos. Estos principios son válidos para cualquier presentación, ya sea presencial u online. Una presentación online deleita a la audiencia solo cuando la voz, las imágenes y la tecnología se unen para brindar una experiencia atractiva de alto impacto. Las distracciones son la norma, por lo que las presentaciones interactivas y poderosamente simples son la solución.

Al finalizar esta formación, los participantes conseguirán:

- Establecer confianza, credibilidad y respeto con una audiencia online.
- Identificar diferencias entre presentaciones online y presenciales.
- Involucrar a la audiencia online con imágenes atractivas y la máxima interactividad.
- Usar la tecnología para abrir, cerrar y entregar un mensaje con impacto.

Competencias primarias: comunicación, adaptabilidad

Competencias relacionadas: pensamiento creativo, habilidades interpersonales, tecnología

El arte del Storytelling – Workshop 2 horas

Los líderes de éxito y oradores públicos a lo largo de la historia han entendido y aprovechado el poder de una buena narración. No importa su tema o su audiencia, contar una historia atrae a sus oyentes y eleva su discurso público a un arte.

Dale Carnegie creía que hablar en público y contar historias son habilidades no innatas que se pueden aprender. La narración impactante requiere una comprensión de la audiencia, el tema y el objetivo. En este taller, aprenderás las mismas habilidades que el mismo Dale Carnegie usó para crear generaciones de empresarios con éxito, líderes convincentes en su entorno e incluso políticos.

Al finalizar esta formación, los participantes conseguirán:

- Definir la audiencia y sus necesidades, objetivos y deseos.
- Planificar una apertura, una exposición de mensajes y cierre que tengan impacto.
- Usar el secreto para contar historias: la “Fórmula Mágica”.
- Identificar las mejores prácticas para hacer presentaciones.

Competencias primarias: presentaciones, comunicación, habilidades interpersonales

Competencias relacionadas: influencia, conciencia externa

Reuniones virtuales productivas y participativas – Workshop 2 horas

En este taller interactivo de ritmo rápido, aprenderás a realizar actividades para dinamizar tu próxima reunión virtual. Este taller te ayudará a identificar lo que es único para una reunión online y lo que se necesita para que sea una atractiva experiencia interactiva. Responde a estas preguntas: ¿Cómo generarás participación y cooperación? ¿Qué actividades harán que los asistentes mantengan los compromisos tratados? ¿Qué herramientas online están disponibles para ayudar a mantenerte enfocado y respetar los tiempos? Las actividades para dinamizar reuniones virtuales son una respuesta atractiva.

Esta sesión cubre los tres componentes de una estrategia efectiva de liderazgo de reuniones virtuales: planificación previa a la reunión, gestión de la reunión y seguimiento posterior a la reunión. Vas a experimentar actividades para tus reuniones y analizarás las herramientas online utilizadas para hacerlas amenas, participativas y convincentes. Se incluye un folleto que proporciona consejos técnicos y listas de verificación de reuniones.

Al finalizar esta formación, los participantes conseguirán:

- Revisar los tres componentes de una estrategia efectiva de liderazgo de reuniones online: planificación previa a la reunión, gestión de la reunión y seguimiento posterior a la reunión.
- Descubrir formas de construir cooperación y resultados positivos en reuniones usando actividades.
- Identificar pautas técnicas para la efectividad de las reuniones virtuales.

Competencias primarias: comunicación, liderazgo

Competencias relacionadas: trabajo en equipo, profesionalidad, tecnología

Gestión del tiempo: Organiza tus prioridades para incrementar tu productividad – Workshop 2 horas

El tiempo se escapa minuto a minuto y hora a hora. Nada de lo que hagas detendrá o rebobinará un reloj o calendario. Todos tenemos la misma cantidad de tiempo: 24 horas, que son 1.440 minutos por día. No hay atajo para manejarse más efectivamente. La clave es invertir tu tiempo de la manera más productiva, no solo por el bien de tu organización sino también por tu propia tranquilidad.

En este taller, descubrirás dónde consumes tu tiempo. Con una imagen clara de dónde “se pierde” el tiempo, puedes ver dónde puedes mejorar. Revisarás herramientas y enfoques específicos para mantenerte en tu objetivo, aumentar la productividad y obtener mejores resultados en el trabajo y en la vida.

Al finalizar esta formación, los participantes conseguirán:

- Aprovechar las mejores prácticas para organizar tu trabajo, tu horario y tu vida.
- Seguir un proceso de ocho pasos para mejorar la priorización de tus proyectos y tareas.
- Utilizar consejos adicionales y herramientas digitales que pueden ayudarte a alcanzar y mantener tus objetivos de gestión del tiempo.

Competencias primarias: orientación a resultados, iniciativa, gestión del estrés

Competencias relacionadas: adaptabilidad, profesionalidad

Construir un equipo virtual de alto rendimiento – Workshop 2 horas

¿Qué se necesita para construir y administrar un equipo virtual de éxito? El teletrabajo de alguna forma es la tendencia actual, y aunque los equipos virtuales pueden ser similares a los tradicionales, los líderes ya no pueden confiar solo en la comunicación cara a cara y los métodos de creación de equipos para construir un equipo virtual productivo.

La era digital está cambiando la forma en que trabajamos, jugamos, nos comunicamos y pensamos. Es una frontera emocionante que recompensa a aquellos que están a la altura del desafío y desarrollan nuevos niveles de competencia. Si bien puede parecer difícil mantenerse al día con los cambios tecnológicos, la abundancia de herramientas nuevas y fáciles de usar en realidad hace que sea más fácil que nunca liderar y colaborar a distancia.

Este workshop online en directo presenta las herramientas, actitudes y acciones que los líderes necesitan para fomentar el máximo rendimiento en los miembros del equipo.

Al finalizar esta formación, los participantes conseguirán:

- Definir los conjuntos de habilidades importantes para los miembros y líderes del equipo virtual.
- Identificar los cinco factores de éxito para construir y liderar equipos virtuales.
- Debatir los mitos y desafíos principales sobre liderar equipos virtuales y las formas de superarlos.

Competencias primarias: adaptabilidad, trabajo en equipo

Competencias relacionadas: comunicación, influencia, tecnología

Motivar para Liderar: Los secretos de la motivación – Workshop 2 horas

Existen diferentes tipos de equipos. Si formas parte de un equipo profesional, comunitario, técnico, creativo, incluso de manera temporal, usar los principios de las relaciones humanas de Dale Carnegie y un método comprobado para el reconocimiento y la apreciación potenciará el desempeño de todos.

En este taller, aprenderás a aplicar estos principios para generar confianza, identificar oportunidades, reconocer el potencial y expresar agradecimiento para inspirar el compromiso y la innovación en tu entorno profesional y personal.

Al finalizar esta formación, los participantes conseguirán:

- Comprender lo que la realmente motiva a las personas.
- Conocer 15 razones por las cuales los empleados abandonan sus puestos.
- Reconocer los signos de inquietud, agotamiento y desconexión, y aprender a superarlos.
- Usar una fórmula simple para recordar cómo mostrar un sincero agradecimiento.
- Identificar las razones más comunes para la falta de rendimiento.
- Desarrollar estrategias de reconocimiento y aprecio.
- Aprender un ejercicio de trabajo en equipo que fortalecerá las relaciones y el desempeño del equipo.

Competencias primarias: liderazgo, relaciones interpersonales

Competencias relacionadas: influencia, conciencia externa

Gestión del conflicto en el trabajo – Workshop 3 horas

Nada puede destruir más rápido la productividad, descarrilar proyectos y dañar tu reputación que los conflictos en el trabajo. Ya sea de forma oculta o se convierta en “una guerra” abierta, el conflicto puede paralizar al grupo, departamento o toda la organización. Y una vez iniciado, la desagradable tarea de resolver conflictos recae sobre tus hombros.

Basado en los principios probados por el tiempo del nuevo libro “Cómo ganar amigos e influir en las personas en la era digital”, este programa prescribe los mejores enfoques para enfrentar los conflictos de manera efectiva, para que puedas resolver problemas mientras mantienes relaciones positivas. Aprende a diagnosticar conflictos antes de que se intensifiquen, a aplicar las técnicas apropiadas de resolución de conflictos a situaciones específicas y saber mantener el equilibrio cuando la tensión sea alta.

Al finalizar esta formación, los participantes conseguirán:

- Diagnosticar conflictos dentro de su organización.
- Encontrar las razones ocultas que realmente están alimentando “la batalla”.
- Analizar su estilo de respuesta al conflicto.
- Identificar los desencadenantes de la ira y estar preparado para las situaciones de conflicto.
- Fomentar la resolución colaborativa de problemas y lograr consenso.
- Aprender una variedad de estrategias para manejar conflictos.
- Usar las 12 formas de Dale Carnegie para desactivar una discusión.

Competencias primarias: resolución de conflictos, gestión del estrés

Competencias relacionadas: adaptabilidad, liderazgo, profesionalidad

Trabajar en remoto – Workshop 3 horas

Varios factores han llevado a la aparición de una nueva forma de trabajo en equipo. A medida que las redes privadas virtuales, el Wi-Fi y las telecomunicaciones de bajo costo, como la mensajería instantánea y el chat de video, se han vuelto más confiables y comunes, el trabajo remoto se ha convertido en una opción para muchos equipos. Esta opción ha proporcionado a las organizaciones numerosas alternativas económicas a la estructura tradicional de equipo cara a cara.

En general, los equipos virtuales son muy similares a los equipos tradicionales. Sin embargo, la comunicación y la creación de equipos se da con más naturalidad en los equipos presenciales. Debido a esto, los miembros de los equipos virtuales han de actuar para incorporar actividades y prácticas que son vitales para el éxito del equipo. Este taller te ayudará a equiparte con los conocimientos y las habilidades necesarias para llevar a tu equipo virtual a nuevos niveles de efectividad.

Al finalizar esta formación, los participantes conseguirán:

- Distinguir entre los factores que conducen al éxito del equipo virtual.
- Preparar actividades virtuales de trabajo en equipo para fomentar la camaradería.
- Evaluar los métodos de comunicación virtual y elegir cuál se ajusta a cada situación.
- Determinar las herramientas de colaboración adecuadas para maximizar el rendimiento de tu equipo

Competencias primarias: comunicación, relaciones interpersonales, adaptabilidad, resolución de conflictos

Competencias relacionadas: liderazgo, orientación a resultados, pensamiento creativo

Los secretos para liderar con asertividad – Workshop 3 horas

Los líderes exitosos son líderes asertivos. ¿Qué significa eso? ¿Cómo puede alguien que no es naturalmente asertivo volverse más eficaz? ¿Dónde está la línea entre el comportamiento asertivo y el comportamiento pasivo o agresivo y por qué son tan importantes las distinciones? Los líderes asertivos son muy conscientes de sus necesidades, pero son considerados con los derechos y necesidades de los demás.

En este workshop, aprenderás a aprovechar tus fortalezas, defender lo que necesitas para tener éxito y utilizar el lenguaje adecuado para lograrlo. Aprenderás estrategias para aumentar tu confianza, 10 consejos para desarrollar asertividad y los principios de cooperación de Dale Carnegie para influir y liderar eficazmente a tu equipo.

Al finalizar esta formación, los participantes conseguirán:

- Identificar las diferencias entre comportamientos pasivos, asertivos y agresivos.
- Gestionar situaciones difíciles con confianza.
- Aplicar herramientas y mensajes para la fórmula "¡Di no!"
- Utilizar y practicar 10 consejos para ser asertivo

Competencias primarias: liderazgo, actitud

Competencias relacionadas: comunicación, influencia

Progresar como Líder – Programa de 6 horas (2 sesiones x 3h)

Los colaboradores están abiertos a la influencia y la motivación. “Si me dices qué hacer, lo haré para proteger mi trabajo. Pero si me inspiras a hacerlo, lo haré lo mejor que pueda”. Dale Carnegie Training® brinda a las personas que han de liderar equipo las herramientas para tener éxito en dicho liderazgo.

Entrenamos a los participantes para que se comuniquen con efectividad ayudándoles a aprender a conectarse con confianza con cualquier audiencia y a ser más efectivos. Este es un programa con contenidos en los que se trabaja la gestión del tiempo, la delegación, las técnicas de evaluación del desempeño y mucho más.

Al finalizar esta formación, los participantes conseguirán:

- Determinar el propio estilo de liderazgo y el impacto de ese estilo en el equipo.
- Valorar el potencial humano y construir relaciones de confianza y respeto mutuos.
- Delegar responsabilidad y autoridad.
- Crear objetivos elásticos para ti y los miembros de su equipo.
- Haz emerger el potencial de liderazgo en otros.
- Expresar comentarios difíciles sin crear resentimiento.
- Resolver conflictos rápidamente antes de que afecten a todo el grupo.

Competencias primarias: liderazgo, relaciones interpersonales, management

Competencias relacionadas: actitud, toma de decisiones, profesionalidad

Liderar equipos en entornos virtuales – Programa de 6 horas (2 sesiones x 3h)

El teletrabajo se está imponiendo en muchos casos, por sus numerosas ventajas: localización, viajes, conciliación, y que personas de diferentes culturas y países pueden trabajar y colaborar en un mismo proyecto, son los equipos en entornos virtuales. Ello es debido a que los medios técnicos son cada vez más fiables y permiten que personas trabajen en equipo estando en distintos lugares, trabajando en remoto, sea desde las instalaciones de la empresa o desde su domicilio. Esta posibilidad ha proporcionado a las organizaciones numerosas alternativas en la forma de liderar y de organizar a los colaboradores.

Los equipos en entornos virtuales aparentemente funcionan igual que los presenciales. No obstante, la comunicación y la manera de relacionarse, de motivar, mantener la cohesión requiere nuevas habilidades y enfoques para tener éxito. Este programa de dos partes y seis horas ayudará a dotar a los líderes con el conocimiento y las habilidades necesarias para llevar a los equipos en entornos virtuales a nuevos niveles de efectividad.

Al finalizar esta formación, los participantes conseguirán:

- Crear un entorno de equipo virtual basado en las relaciones y la camaradería.
- Establecer expectativas claras del equipo basadas en la confianza y el respeto mutuos.
- Comunicarse eficazmente y usar tecnología que se adapte a la situación.
- Identificar formas de fomentar un entorno de trabajo en equipo virtual, esfuerzo grupal y cooperación.

Competencias primarias: adaptabilidad, trabajo en equipo, comunicación

Competencias relacionadas: liderazgo, influencia, management



Liderazgo y Dirección de Equipos

Programa de Desarrollo del Liderazgo y Dirección de Equipos:

54 horas en 2 módulos de 27 horas cada uno

(6 sesiones x 4h + 1,5h Presentación + 1,5 h Continuidad)

Los grandes líderes, las personas que marcan la diferencia, y las que dejan su huella en el mundo profesional tienen algo en común: Inspiran al Éxito.

Ellos son el nexo que mantiene unida a la organización. Es por eso que es importante que todas las organizaciones cuenten con líderes efectivos que puedan establecer metas, inspirar a otros y guiar una organización hacia el éxito sostenible.

El Programa de Liderazgo y Dirección de Equipos consta de:

Módulo 1 - Desarrollo del Liderazgo: Saca el líder que hay en ti. Conseguirás desarrollarás la actitud necesaria para liderar y construir equipos:

- Liderar con honestidad e integridad
- Comprender la diferencia entre gestionar trabajo y liderar personas
- Aumentar la autoconciencia y desarrollar estrategias para la autorregulación
- Involucrar a todos los miembros de nuestro equipo
- Dar y recibir feedback de manera efectiva
- Desarrollarte y desarrollar a los demás

Módulo 2 - Dirección de Equipos: Obtén resultados potenciando el talento del equipo. Enfocado a desarrollar equipos altamente comprometidos y a retener el talento:

- Construir equipos efectivos
- Usar el Proceso de Innovación para mejorar los resultados
- Identificar métodos para hacer seguimiento del desempeño y orientar hacia los resultados
- Utilizar técnicas para fomentar la participación de los colaboradores
- Usar un modelo para delegar de manera efectiva desarrollando el talento
- Ser agente provocador del cambio desde la perspectiva de las personas

Competencias primarias: Autoliderazgo, Habilidades para liderar personas, Habilidades de gestión de procesos, Comunicación, Responsabilidad



Negociación: un enfoque de relaciones humanas – Workshop 3 horas

Los líderes y los profesionales de ventas han de ser buenos negociadores. Esto requiere saber hacer preguntas cualificadas y recopilar información. Un error común al negociar es no explorar a fondo los deseos, necesidades y motivos de las otras partes involucradas antes de presentar soluciones. Mejorar la manera de obtener información y presentar soluciones de forma que otros puedan ver un valor agregado para ellos, proporciona una base sólida para las negociaciones.

Aplicar un proceso de negociación comprobado ayuda a las personas a saber a dónde van y cómo planificar para tener éxito. En este taller aprenderás técnicas como la construcción de una buena relación, analizar las acciones y necesidades de todas las partes, usando estrategias efectivas como presentar alternativas y finalizar acuerdos para que todos "ganen". Al hacerlo, podrás obtener cooperación y aumentar la probabilidad de que las interacciones futuras sean positivas.

Al finalizar esta formación, los participantes conseguirán:

- Practicar métodos para descubrir y atraer los diversos intereses que se presentan.
- Reconocer dónde fracasan las negociaciones y usar los cuatro pasos en el proceso de negociaciones para tener éxito.
- Incrementar la escucha para descubrir y aclarar las necesidades e intereses de los demás.
- Crear preguntas poderosas para obtener la información necesaria de cada negociador.
- Establecer objetivos apropiados antes de la negociación.
- Ser capaz de reconocer 12 tácticas de negociación comunes.
- Usar estrategias de acuerdo para mover la negociación hacia el cierre.
- Seguir los 9 principios para ganar cooperación y persuadir a otros.

Competencias primarias: comunicación, negociación

Competencias relacionadas: resolución de conflictos, orientación a resultados, captación de clientes

Gestionar las expectativas de los clientes – Workshop 3 horas

Una sencilla verdad: los clientes continúan haciendo negocios con organizaciones que cumplen con lo que prometen y que los han tratado de manera justa. Tienes mucho más potencial para desarrollar relaciones duraderas y el éxito empresarial futuro mediante la gestión de las expectativas de los clientes de manera coherente.

En este taller, examinarás las diferentes maneras en que puedes superar las expectativas de tus clientes al establecer, guiar e influir en sus expectativas. Se empieza por determinar sus expectativas iniciales y las razones de cada una. Luego hay que establecer de manera proactiva expectativas realistas con el cliente, aprovecha los diferentes enfoques para superarlas y sigue un proceso continuo y constante para gestionar las expectativas del cliente en el futuro.

Al finalizar esta formación, los participantes conseguirán:

- Determinar las expectativas de los clientes.
- Aprovechar el efecto Pigmalión en el servicio al cliente y en las configuraciones de ventas.
- Utilizar los 9 enfoques para superar las expectativas del cliente.
- Mantener conversaciones clave para "establecer expectativas" con sus clientes.
- Usar los 7 principios para establecer expectativas.
- Seguir un proceso consistente y efectivo para gestionar las expectativas del cliente.

Competencias primarias: experiencia del cliente, habilidades interpersonales

Competencias relacionadas: resolución de conflictos, comunicación, profesionalidad



Dale Carnegie de Ventas – Programa de 19 horas (5 sesiones x 3h +2h Presentación + 2h Continuidad)

El proceso de ventas de Dale Carnegie® se establece sobre la base de generar confianza y fortalecer las relaciones con los clientes. Proporciona estructura para ayudar a un vendedor con poca experiencia a comenzar con fuerza, o a un veterano a potenciarse significativamente en base a las prácticas más actuales.

Este programa ofrece herramientas prácticas para conectarse, colaborar, crear soluciones únicas para cada comprador, obtener confirmación y garantizar el compromiso en todos los puntos del ciclo de ventas. En el camino, los participantes pasan por una experiencia de transformación de punto de vista y maneras de enfocar la venta que mantendrá la autoconfianza y la convicción en el valor de sus soluciones y de su organización.

Al finalizar esta formación, los participantes conseguirán:

- Crear y practicar estrategias de ventas que faciliten el proceso de compra a través de técnicas orientadas a la relación.
- Utilizar métodos para establecer una conexión con los clientes para obtener acceso y establecer confianza.
- Construir soluciones en colaboración con los clientes mientras ofrece ideas y se aporta valor.
- Aplicar el modelo de ventas de Dale Carnegie para eliminar las objeciones y minimizar la necesidad de negociación.
- Emplear técnicas comprobadas para mantener las relaciones con los clientes y fomentar la repetición de negocios.

Competencias primarias: captación de clientes, experiencia del cliente

Competencias relacionadas: comunicación, orientación a resultados