

## **Curso - Coaching, Motivación, liderazgo y Gestión de Equipos.**

( 2 jornadas 5h)

Temario:

Cómo establecer KPI's de rendimiento

Técnicas de coaching aplicadas a la gestión de equipos: **Método GROW**

Cómo extraer el mayor potencial de cada empleado

**Qué es el Disc y cómo puede ayudarnos a liderar mejor mediante la comunicación**

Técnicas de motivación de equipos

Técnicas de automotivación

**Sistema remunerativo asociado a los OKR's**

Inteligencia emocional: 5 competencias básicas para el liderazgo (**autocontrol, empatía, habilidades sociales, autonocimiento, automotivación**).

**Técnicas para realizar reuniones eficaces**

**Gestión del tiempo del líder: consejos importantes**

**Dinámicas grupales**

## **Formación Gestión y control del estrés** (1 jornada 4-5h)

Temario:

- Qué es el estrés
- Técnicas para gestionar el estrés
- Mindfulness
- Técnicas de relajación
- Bases psicológicas del estrés

## **Formación Curso Ventas profesional de Servicios** (1 jornada 4-5h)

Temario:

- Situación actual de mercado
- Cómo defender el precio de nuestros productos
- Cómo vender un intangible
- Conoce las 6 motivaciones de compra principales
- Cómo concertar visitas comerciales y saltarte los filtros
- Cómo hacer un buen seguimiento de la propuesta
- 7 Técnicas efectivas de cierre
- Psicología de la venta
- Técnicas de negociación avanzada
- Cómo defender el valor añadido
- Cómo defender el valor añadido de un servicio (intangible).

## **"Customer service" – servicio atención al cliente** (2 jornadas 4h)

Temario:

- Atención al cliente y atención al cliente excelente
- Cómo superar expectativas

Servicios Globales

**COMUNICACIÓN EMPRESARIAL**



- Técnicas de resolución de quejas y reclamaciones
- La importancia de la voz, palabras de cortesía
- Venta cruzada o crosselling
- Cómo responder a un cliente enfadado
- Empatía, escucha activa, vamos a practicarlo
- Inteligencia emocional aplicada a la atención al cliente.