



**FORYD**

**CATÁLOGO DE FORMACIÓN**

**EFFECTIVIDAD Y DESARROLLO  
PROFESIONAL**



Este catálogo contiene una serie de programas y de talleres enfocados a la formación en habilidades personales y profesionales, dirigidos a todo el personal de la empresa.

Se trata de acciones y programas formativos que, a través de unas herramientas, metodologías y dinámicas específicas, harán posible que todos los empleados, mandos intermedios y directivos puedan optimizar y mejorar sus resultados, llevando a la práctica los contenidos tratados en las acciones formativas.

Nuestras acciones están desarrolladas e impartidas por docentes con altísima cualificación, expertos en la materia y con una dilatada experiencia profesional en la gestión del capital humano y en la docencia en empresa.

La finalidad de todos estos programas y talleres radica en mejorar la eficacia en todos los procesos del día a día de las empresas.

## Cursos / Talleres:

- **ESTRATEGIA:**

- Cómo gestionar la estrategia: del Cuadro de Mando Integral a la acción. (16h)

- **GESTIÓN POR PROCESOS Y GESTIÓN DE PROYECTOS:**

- Metodología de Gestión de Proyectos. (16h)
- Desarrollo de habilidades para la Gestión de Proyectos. (24h)
- Toma de decisiones para la Gestión de Proyectos. (16h)
- Introducción a la Gestión por Procesos para una mejor eficiencia. (8h)

- **VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE:**

- Atención y gestión telefónica. (16h)
- Atención al cliente. (16h)
- Marketing telefónico. (16h)
- Técnicas de venta. (16h)
- Perfeccionamiento en las técnicas de venta. (24h)

- **GESTIÓN DEL TIEMPO Y PRODUCTIVIDAD PERSONAL:**

- Gestión del tiempo y productividad personal. (16h)

- **DESARROLLO DE OTRAS COMPETENCIAS:**

- Formación de instructores (para impulsar el desarrollo del talento interno). (16h)



# CÓMO GESTIONAR LA ESTRATEGIA: del CMI a la Acción

*Taller de mejora para profesionales inquietos*



*“Un taller que ofrece algunas claves para saber llevar la estrategia a la realidad del día a día de la empresa.”*

Una de las palabras que más se escucha en cualquier empresa cuando el año está a punto de terminar es **ESTRATEGIA**. Y la otra es **OBJETIVO**.

Para que una empresa logre el éxito primero es imprescindible que se haya marcado unos objetivos (es importante saber qué se quiere conseguir). Y esos objetivos, para que tengan algún sentido, han de estar alineados con una estrategia previamente pensada y definida (es fundamental saber hasta dónde queremos llegar, por qué y para qué). Por lo tanto, **el éxito de una empresa dependerá de la capacidad que tengan sus profesionales de vincular la actividad del día a día con la estrategia** de la organización.

Ante un entorno cada vez más competitivo y cambiante no es suficiente con tener actualizada la información financiera. Las empresas **necesitan herramientas específicas y efectivas** que les permitan establecer y medir periódicamente sus objetivos. Por lo tanto, deben integrar los tradicionales objetivos financieros con los del resto de áreas, generando el valor final esperado: operaciones y procesos internos, desarrollo y rendimiento de sus trabajadores e, incluso, en relación con el comportamiento, tendencias y satisfacción de clientes y mercado.

Un cuadro de mando integral es mucho más que una herramienta de gestión. Para conseguir mejores resultados no basta con entender su funcionamiento. Saber implementar, actualizar o gestionar un cuadro de mando integral; diseñar y gestionar indicadores o trasladar a la práctica la misión, visión y estrategia de la empresa, son **requisitos o funciones solicitadas en la mayoría de ofertas de empleo** para ocupar puestos de responsabilidad. Esto es así porque las empresas necesitan, más que nunca, saber a dónde se dirigen y, lo que es más importante, saber cómo van hasta allí, para poder corregir cualquier desviación.

En este programa de formación **abordaremos cómo determinar los objetivos clave y traducirlos en indicadores coherentes** en las cuatro perspectivas fundamentales de una empresa: Finanzas, Clientes, Procesos Internos y Aprendizaje. Es decir, **traducir la estrategia a términos operativos. Aplicaremos de forma sencilla y clara una herramienta de gestión que nos ayude a conseguir la máxima eficacia en el funcionamiento de la empresa, de nuestro departamento y la consecución de nuestros objetivos.**

## Objetivos

- Conocer el proceso de reflexión estratégica y de generación de un CMI.
- Poner en práctica dichas herramientas en casos reales y/o didácticos.
- Reconocer los puntos críticos del Cuadro de Mando Integral y del Control de Gestión.
- Definir objetivos y planes de acción viables para cada caso.

## Programa

- 1.- Introducción: Una reflexión estratégica.
- 2.- Desconexión entre Estrategia y Operaciones.
- 3.- Cuadro de Mando Integral.
  - 3.1.- Por qué un Cuadro de Mando Integral.
  - 3.2.- Perspectivas.
- 4.- El Mapa Estratégico.
- 5.- Control de Gestión.
- 6.- El Plan de Acción.
- 7.- El factor humano.

Este programa se desarrolla con una metodología teórico – práctica en la que el alumno podrá identificar sus propias fortalezas y debilidades como gestor de la estrategia y cómo afectan a la consecución de sus objetivos, y establecer su propio programa de mejora para alcanzar el “éxito”.

## Dirigido a

Dirigido a los profesionales que tienen que definir y desplegar la estrategia de la empresa o de su departamento y quieren conocer los obstáculos que se pueden encontrar en la definición e implantación para poder superarlos.

## Duración

16 horas.





## GESTION POR PROCESOS Y GESTIÓN DE PROYECTOS

La Gestión por Procesos es una forma de organización, diferente de la clásica organización funcional, en la que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización.

La gestión de procesos aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos los realizan personas y, por tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones con proveedores y clientes.



Este catálogo contiene una serie de programas y de talleres enfocados a la formación en habilidades personales y profesionales, dirigidos a todo el personal de la empresa.

Se trata de acciones y programas formativos que, a través de unas herramientas, metodologías y dinámicas específicas, harán posible que todos los empleados, mandos intermedios y directivos puedan optimizar y mejorar sus resultados, llevando a la práctica los contenidos tratados en las acciones formativas.

Nuestras acciones están desarrolladas e impartidas por docentes con altísima cualificación, expertos en la materia y con una dilatada experiencia profesional en la gestión del capital humano y en la docencia en empresa.





# METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTOS

**...para lograr el éxito**

*Taller de mejora para profesionales inquietos*



***“Un taller que ofrece algunas las claves para controlar las variables básicas de cada proyecto y garantizar que se alcanza el objetivo marcado.”***

La **Gestión de Proyectos** es una herramienta de gran aplicación práctica en el entorno de la empresa actual donde las únicas constantes son el cambio, como medio de actividad no recurrente y la necesidad de identificar bien las necesidades del cliente, gestionando bien los productos/servicios que se le van a suministrar.

¿Qué diferencia un **Proyecto** de la **Actividad u Operativa** de un profesional? Una de las principales diferencias radica en el hecho de que un **Proyecto es algo único**, que tiene una duración limitada en el tiempo y cuyo resultado es concreto, pero normalmente incierto y que requiere de un proceso de elaboración progresivo hasta alcanzar el objetivo. Sin embargo, la **operativa** de un profesional la define su actividad diaria compuesta, generalmente por **acciones continuas y repetitivas**. Es por esto por lo que, cada vez en mayor medida, se reconoce la importancia que tiene para la empresa que haya una gestión cada vez más adecuada de sus Proyectos.

***El éxito de la estrategia de una compañía está directamente relacionado con que la definición y desempeño de sus procesos críticos y la ejecución de sus diferentes proyectos sean exitosos.***

Por eso, tanto para el Manager o Líder del Proyecto como para cualquier miembro de un Equipo de Proyecto es clave conocer las variables críticas a tener en cuenta para asegurar el éxito del trabajo a realizar. Entender la metodología de Gestión de Proyectos facilita el trabajo del equipo y del líder.

## Objetivos

- Introducir la metodología de Gestión de Proyectos (basada en la metodología del Project Management Institute, PMI) con el objetivo de mejorar su gestión y la del equipo.
- Enfatizar sobre las responsabilidades y funciones inherentes al Responsable de Proyecto / Equipo de Proyecto.
- Conocer las variables a controlar en un Proyecto y su relevancia en la consecución del Objetivo.

## Programa

1. Concepto de proyecto.
2. Las variables a controlar en la gestión de un proyecto.
3. Gestión del Alcance.
4. Gestión de los Plazos.
5. Gestión del Equipo.
6. Gestión del Cliente.
7. Gestión de Riesgos.
8. Gestión de la Calidad.
9. Gestión Económica.

Este programa se desarrolla con una metodología teórico – práctica en la que el alumno podrá analizar y planificar el control de cada una de las variables críticas a tener en cuenta en la gestión de su propio proyecto.

## Dirigido a

A Directores/Responsables/Líderes de Proyecto y a profesionales que forman parte de un equipo de proyecto que quieren conocer la metodología de Gestión de Proyectos para asegurar el éxito y la consecución del objetivo u objetivos que se hayan marcado.

## Duración

16 horas.





# DESARROLLO DE HABILIDADES PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS

## ...y asegurar su éxito

*Taller de mejora para profesionales inquietos*



***“Un taller orientado a desarrollar algunas de las habilidades más importantes para garantizar el éxito de la Gestión de Proyectos.”***

Un **Proyecto** es una actividad limitada en el tiempo, con un resultado único y que requiere de un proceso progresivo para su elaboración. Para su gestión hay una metodología (definida por el Project Management Institute, PMI) que permite controlar las diferentes variables que pueden afectar a su resultado de manera que se alcance el objetivo de forma óptima.

Sin embargo, además de conocer y poner en práctica la Gestión de Proyectos es muy importante que tanto el líder del proyecto como el resto del equipo desarrollen ciertas habilidades o capacidades que faciliten la planificación, control y desarrollo de las distintas etapas del proyecto. Habilidades como la **comunicación** (fundamental para la gestión del equipo, del cliente del proyecto y del resto de implicados), el **liderazgo** (necesario para integrar y dirigir al equipo y defender la gestión del proyecto ante las adversidades que surjan), el **trabajo en equipo** (indispensable para el logro del objetivo a través de la suma de conocimientos y experiencias), la **orientación al cliente** (crítica para el éxito del proyecto porque dependerá de la percepción del cliente y no tanto de la valoración del equipo), la **gestión del tiempo** (básica para asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos), la **toma de decisiones** (vital para resolver entre diferentes alternativas, solucionar conflictos y tomar la iniciativa en momentos de atasco y llevar a término el proyecto con éxito).

Por lo tanto un Manager o Líder de Proyecto debe asegurar que conoce cómo gestionar las variables que determinan el éxito del Proyecto y que tiene las habilidades necesarias para dirigir un proyecto desde su inicio hasta su consecución.

En este taller se van a trabajar las diferentes **habilidades enfocadas a la Gestión de Proyectos** y relacionándolas con las variables a controlar en la metodología de Project Management.

## Objetivos

- Reconocer la relación de las habilidades / competencias a trabajar con las variables a controlar en cada proyecto.
- Trabajar de forma práctica cada una de las habilidades / competencias llevadas al ámbito real y casuística de diferentes proyectos.
- Enfatizar sobre las responsabilidades y funciones inherentes al Responsable de Proyecto / Equipo de Proyecto.

## Programa

### **Introducción:**

Variables a controlar en un Proyecto.

Habilidades directivas a trabajar para asegurar el éxito.

### **Comunicación:**

Barreras de la Comunicación en la Dirección de Proyectos.

Comportamientos dominantes ante la comunicación. Estilos de comunicación.

Prejuicios y suposiciones.

### **Liderazgo:**

Liderazgo en el equipo: el rol de Director de Proyecto.

Adecuación del liderazgo.

Cómo dar directrices, instrucciones y establecer objetivos. Cómo dar retroinformación de comportamientos para modificar conductas.

Identificación de fortalezas y debilidades personales en la Dirección de Proyectos.

### **Trabajo en equipo:**

Fases de desarrollo de los equipos de trabajo.

Disfunciones de los equipos de trabajo.

Roles de Equipo.

Equipos ganadores y equipos perdedores.

### **Orientación al cliente:**

Matriz de implicados en el proyecto.

Hábitos de eficacia.

Traducir las necesidades, propuestas o críticas de los clientes del proyecto.

### **Gestión del tiempo:**

Problemas habituales en la gestión del tiempo.

La gestión anticipativa o reactiva.

Cumpliendo la planificación del proyecto.

### **Toma de decisiones.**

Clasificación y evaluación de decisiones tomadas.

Criterios y herramientas para la toma de decisiones.

Riesgos de NO decidir.

Este programa se desarrolla con una metodología teórico – práctica en la que el alumno podrá trabajar las habilidades directivas que facilitarán la gestión de las variables a controlar en un proyecto.

### **Dirigido a**

A Directores/Responsables/Líderes de Proyecto y a profesionales que forman parte de un equipo de proyecto que quieren desarrollar las habilidades que necesitan para una gestión de proyectos eficaz.

### **Duración**

24 horas.



# TOMA DE DECISIONES PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS

**...y ser capaces de gestionar los  
conflictos que surjan**

*Taller de mejora para profesionales inquietos*



*“Un taller que ofrece algunas claves para agilizar la toma de decisiones a lo largo de un proyecto y saber reaccionar ante los conflictos que puedan surgir en la relación con los afectados por esas decisiones.”*

Una de las responsabilidades principales de la Gestión de Proyectos es la que se refiere a la toma de decisiones. Es imprescindible asegurar que el proyecto se desarrolla en las mejores condiciones, que se cumplen los requerimientos establecidos y que se logra el éxito a la finalización del proyecto validado por la satisfacción del cliente (externo o interno). Por lo tanto, cualquier desviación con respecto al planteamiento inicial va a requerir la toma de una decisión por parte del manager del proyecto y/o de su equipo.

Tomar decisiones no siempre es fácil. Cada proyecto, cada situación puede necesitar decisiones diferentes. El diagnóstico de la situación será un punto de partida que necesariamente deberá dar paso a la toma de decisiones y evitar la parálisis por análisis. Y, por otro lado, se deberá ser consciente del riesgo que se asume por NO decidir.

Conocer las expectativas que tiene nuestro cliente (externo o interno); Conocer cuáles son las prioridades del proyecto; Saber cuáles son los departamentos más afectados por cada decisión; Conocer las herramientas de toma de decisiones; Saber cómo se ha de comunicar cualquier decisión; Saber las causas que desencadenan un conflicto, son aspectos fundamentales que debemos tener en cuenta desde el momento en el que tomamos una decisión que afecta a cualquiera de las variables que definen el proyecto.

## Objetivos

- Alcanzar una mayor fluidez en la toma de decisiones en función de los tipos de problemas que se dan en la gestión de un proyecto.
- Establecer unos criterios claros para la toma de decisiones que faciliten la delegación por parte del manager y evitar, de este modo, posibles cuellos de botella.
- Reconocer posibles conflictos con otras áreas y comportamientos adecuados.
- Facilitar la puesta en práctica de los conceptos trabajados en las sesiones de formación.

## Programa

### **Diagnóstico de la situación.**

Análisis de la situación actual.

Clasificación y evaluación de decisiones tomadas.

Herramientas utilizadas.

### **La toma de decisiones.**

Cuándo tomar una decisión.

Criterios para la toma de decisiones.

Herramientas para la toma de decisiones.

Riesgos de NO decidir.

El cambio de paradigma: La influencia de los prejuicios.

Nuestra actitud ante los implicados. Generar confianza.

### **La gestión de conflictos.**

¿Qué es un conflicto?

Causas y elementos que desencadenan el conflicto.

Comportamientos adecuados en la resolución de conflictos.

Proactivos vs. Reactivos.

Barreras de la comunicación.

La importancia de la comunicación no verbal y sus riesgos.

La argumentación a través de la elección de palabras adecuadas.

Este programa se desarrolla con una metodología teórico – práctica en la que el alumno podrá identificar sus propias fortalezas y debilidades ante la toma de decisiones y la gestión del conflicto en el ámbito de un proyecto y proponer su propio plan de mejora.

## **Dirigido a**

Equipos de gestión de proyectos que deben tomar decisiones a lo largo de la vida del proyecto para asegurar el éxito de éste cumpliendo todos los requerimientos establecidos en su definición (coste, calidad, plazos, etc.) y que, a su vez, deben relacionarse con otras áreas o departamentos que se verán afectados por las decisiones tomadas.

## **Duración**

16 horas.





# INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN POR PROCESOS

**...para una mayor eficiencia**

*Taller de mejora para profesionales inquietos*



*“Un taller que ofrece algunas claves para mejorar los procesos clave de una organización y conseguir una mejor eficiencia en la ejecución.”*

¿Sigues trabajando como siempre aunque sabes que hay cosas que se pueden mejorar?  
¿Tienes identificados los procesos más importantes en tu Organización (departamento o área)? ¿Qué nivel de optimización se tiene en esos procesos? ¿Se están haciendo las cosas adecuadas de manera adecuada en el momento adecuado? ¿Qué estás haciendo para mejorar los procesos de trabajo y, por lo tanto, los resultados?

La Asociación Española de la Calidad determina que la **Gestión por Procesos es uno de los 8 principios de la gestión de la calidad**. Se trata de una de las mejores herramientas para la **mejora de la efectividad en una organización**. “Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”. La importancia de esta herramienta de gestión reside en que **concentra la atención en el resultado de cada proceso y en la manera en que éstos aportan valor al cliente**.

La AVQ define la Gestión y Mejora de Procesos como el conjunto de actividades que, dentro de una organización, pretenden conseguir que las secuencias de actividades cumplan lo que esperan sus destinatarios (clientes internos o externos) y además sean mejoradas.

La identificación y gestión sistemática de los procesos que se realizan en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como **enfoque basado en procesos**.

***En la medida en que la definición, mejora y desempeño de los procesos sean exitosos, será exitosa la estrategia final de la compañía.***

Para un mando, responsable o directivo es fundamental ser capaz de impulsar el análisis y mejora de los procesos de la organización para asegurar mejores resultados de una manera sostenible en el tiempo.

## Objetivos

- Conocer la importancia de la Gestión por Procesos y los conceptos básicos.
- Introducir el concepto de Gestión por Procesos como elemento clave de la cultura organizativa.
- Ayudar a estructurar las actividades de la organización.
- Saber utilizar esta herramienta para la mejora de la eficacia y la eficiencia.

## Programa

1. Relación entre procesos y estrategia.
2. Concepto de proceso.
3. Qué supone el enfoque en los procesos.
4. Definición de procesos.
5. Cadena de Valor.
6. Análisis y mejora de procesos.

Este programa se desarrolla con una metodología teórico – práctica en la que el alumno podrá identificar sus propias fortalezas y debilidades ante el análisis y mejora de sus procesos de trabajo y proponer su propio plan de impulso de la Gestión por Procesos en su organización.

## Dirigido a

A responsables y directivos que quieran empezar a gestionar de una manera diferente para conseguir mejores resultados.

## Duración

8 horas.





## VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Un buen servicio a los clientes es hoy en día una ventaja competitiva que diferencia en el mercado. No se vende más el mejor producto o servicio, sino el que mejor se sabe vender". Esta máxima, en el mundo de la venta, es simplemente una realidad. Por un pequeño error se puede escapar una venta, de ahí la importancia de conocer las técnicas que dentro del marketing se dirigen a conseguir cerrar una venta. En estos programas descubriremos todos los aspectos que un profesional de la venta debe dominar desde la planificación, la comunicación, el contacto, la presentación...hasta cómo superar las objeciones o impedimentos que surgen en el proceso de venta.



Este catálogo contiene una serie de programas y de talleres enfocados a la formación en habilidades personales y profesionales, dirigidos a todo el personal de la empresa.

Se trata de acciones y programas formativos que, a través de unas herramientas, metodologías y dinámicas específicas, harán posible que todos los empleados, mandos intermedios y directivos puedan optimizar y mejorar sus resultados, llevando a la práctica los contenidos tratados en las acciones formativas.

Nuestras acciones están desarrolladas e impartidas por docentes con altísima cualificación, expertos en la materia y con una dilatada experiencia profesional en la gestión del capital humano y en la docencia en empresa.

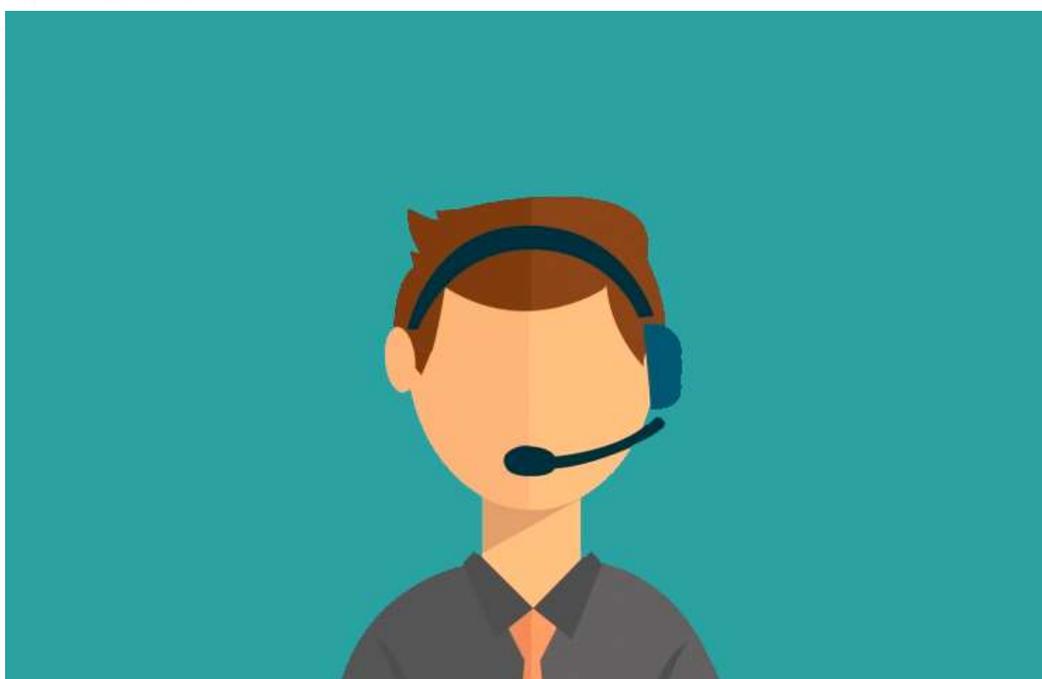




# ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA

## Comunicación telefónica / imagen de la empresa

*Taller de mejora para profesionales inquietos*



## Objetivos

- Sensibilizarse sobre la importancia de la relación: Comunicación telefónica / imagen de la empresa.
- Tomar conciencia de la importancia de su actitud ante el teléfono y su adaptación a la psicología del interlocutor.
- Redescubrir los principios básicos, para mejorar la calidad de la atención telefónica.
- Ser capaz de aplicar las habilidades a diferentes servicios y/o funciones de apoyo a los departamentos de la Empresa.
- En definitiva: Hacer más eficaz la comunicación telefónica de la empresa

## Programa

### Introducción

- Importancia del teléfono como de relación exterior de la empresa.
- Relación directa con la imagen de la empresa.
- Ventajas e Inconvenientes.

### La Comunicación

- Comportamientos Verbales.
- Alto y Bajo Reactivo.
- La Escucha activa.

### Psicología de la relación telefónica

- Obstáculos y motivaciones.
- Psicología del interlocutor.
- ¿Qué espera de nosotros?.

### Estudio de los componentes de la comunicación telefónica

- La Voz (articulación, entonación y elocución).
- La sonrisa (personalización de la llamada).
- El silencio (escucha activa, "el túnel oscuro").
- El lenguaje (positivo y negativo).
- La actitud (física y psíquica).

#### Fases de la conversación en recepción de llamadas

- La acogida
- Descubierta de necesidades: Sondeo.
- Acción pertinente
- Cierre: el acuerdo o el compromiso de gestión.
- Despedida

#### Tipología de llamadas más frecuentes en recepción

- Transferencia de llamada: Persona ausente. Comunicación extensión. Transferencia directa.
- Toma de mensajes: Sondeo datos precisos. Reformulación.
- Respuesta a petición de información: Descubierta de necesidades. Exposición de la información. Compromiso con el interlocutor. Confirmación del acuerdo.
- Tratamiento de incidencias/reclamaciones: Estudio de causas. Actitud. Solución idónea.
- Recepción de pedido.
- Gestión de averías.

#### Trabajo en equipo

- Comunicación con el equipo “técnico”.

#### Fases de la conversación en emisión de llamadas

- Toma de contacto.
- Justificación del motivo de la llamada.
- Cierre
- Despedida

#### Tipología de llamadas más frecuentes en emisión

### METODOLOGÍA

- Audición y análisis de llamadas reales y simuladas.
- Ejercicios de expresión.
- Corrección y objetivos individualizados.

## Duración

16 horas.





# ATENCIÓN AL CLIENTE

## La clave para diferenciarse

*Taller de mejora para profesionales inquietos*



## Objetivos

- Desarrollo de habilidades y hábitos para la correcta comunicación y atención al cliente.
- Manejo efectivo de situaciones complicadas con los clientes como por ejemplo reclamaciones, clientes irritados, etc.

## Programa

Introducción con ejemplos, casos y trabajo de reflexión

Acogida del cliente

- Aspectos estructurales: Presencia Física. Imagen de organización y eficacia.
- Aspectos funcionales: Actitud. Saludo.

Tratamiento de la necesidad o el problema

- Las reglas de comunicación eficaz: Pensar y luego hablar no al revés. Entorno favorable. Mirada. Escucha activa. Lenguaje. Preguntas de control. Interés sincero.
- Conductas defectuosas. Qué hacer y qué no hacer: Atender, no despachar. Personalizar. Identificar y definir necesidades o problema. Resolver las necesidades, solucionar los problemas.
- La empatía: Valorar al cliente. Cambiar el punto de vista. Cambiar el vocabulario.

Tratamiento de situaciones difíciles. El cliente enfadado.

- Cuando el cliente tiene razón: Atender y escuchar. Disculparse sinceramente. Responsabilizarse aunque se busque ayuda. Identificar y definir el problema. Resolverlo o comunicar el camino que se seguirá.
- Cuando el cliente no tiene razón: Atender y escuchar. No discutir. Mostrar paciencia. Aclarar malos entendidos. No ser triunfalista ni prepotente. Si es necesario transmitir el problema a un superior.
- Siempre: Extremar la amabilidad en el trato.

La despedida

- Cordialidad
- Agradecimiento
- Fórmulas de despedida

## **METODOLOGIA**

- Breve exposición teórica.
- Ejercicios individuales.
- Estudio de casos.
- Rol-Plays.
- Plenaria

## **Duración**

16 horas.





# MARKETING TELEFÓNICO

## Captar el interés del cliente

*Taller de mejora para profesionales inquietos*



## Objetivos

- Adquirir una metodología para el tratamiento del cliente por teléfono.
- Asimilar una técnica que permita concertar entrevistas en sus diferentes modalidades: presentación de nuevos productos, visita personal, captación de nuevos clientes.
- Presentar beneficios del producto o servicio logrando el interés y la aceptación del cliente.

## Programa

El marketing telefónico como herramienta comercial.

Componentes de la comunicación telefónica.

Construcción de fichero.

Cualificación del cliente potencial.

Sondeo de necesidades.

Presentación de beneficios.

Seguimiento del Mailing.

Concertación de entrevistas.

Fases de concertación

- Toma de contacto.
- Justificación del motivo de la llamada.
- Cierre.
- Despedida.

Construcción de argumentario

METODOLOGIA

- Exposiciones teóricas.
- Trabajos de microgrupos.
- Debates.
- Aplicaciones prácticas sobre cada contenido.
- Realización de llamadas simuladas y reales.

## Duración

16 horas.



# TÉCNICAS DE VENTA

## Atención, interés, deseo, acción.

*Taller de mejora para profesionales inquietos*



## Objetivos

- Práctica de las técnicas de venta a aplicar en las entrevistas de venta..

## Programa

### La importancia del argumentario

#### El producto

- Los Atributos.
- Los Beneficios.
- Los móviles de Compra.
- La Argumentación.

#### La ficha de escrutinio

- Mi producto.
- Producto competidor.
- Puntos débiles.
- Puntos fuertes.
- Previsión de objeciones.

#### La preparación de la visita de ventas

- Aspectos personales.
- Aspectos técnicos.

#### La entrevista de ventas

- La Presentación inicial de Beneficio. Ejercicio.
- Los Argumentos de Apoyo.
- Los Argumentos de Prueba.
- El Arte de hacer preguntas.
- El Tratamiento de las objeciones.
- Las Técnicas de Cierre.

#### La venta estratégica

- Los tipos de compradores.
- Los modos de influencia.
- El ciclo de Ventas.

## **METODOLOGIA**

Exposiciones.

Tests escritos individuales.

Casos completos a desarrollar por los grupos con información previa de cliente y vendedor.

Casos breves de aplicación individual.

## **Duración**

16 horas.





# PERFECCIONAMIENTO EN LAS TÉCNICAS DE VENTA

**Desarrollar la capacidad profesional del  
vendedor.**

*Taller de mejora para profesionales inquietos*



## Objetivos

- Desarrollar la capacidad profesional del vendedor.
- Mejorar la preparación de la visita de ventas.
- Mejorar la comunicación de las presentaciones.
- Conocer los diferentes tipos de influencia del comprador y su incidencia en la decisión de compra.

## Programa

### Introducción y Objetivos

- Introducción del training.
- Predisposición inicial.
- Compromisos personales de participación.

### Reflexiones iniciales

- Ejercicio Preparatorio (ejercicio individual).
- Objetivos de los participantes.
- Habilidades necesarias para tener éxito en ventas.
- Qué entendemos por "venta".
- Círculo del comprador.

### Preparación previa de la entrevista

- Evaluar el potencial del cliente.
- Contactar para la visita.
- Ordenar ideas sobre motivos de compra.
- Prever objeciones y su tratamiento.
- Decidir posible solución.
- Seleccionar las ayudas de venta.
- Cómo hacerse recibir.

### Creación del clima para la venta

- La automotivación consciente.
- La simpatía. Dirección consciente.
- Empatizar con cliente.
- Aprender y desaprender para la mejora continua.

## **El inicio de la conversación**

- Medición de fuerzas. El silencio consciente.
- La igualdad de comportamiento.
- La influencia
- La Negociación
- Identificar las necesidades del cliente y las oportunidades de negocio.
- Personas con capacidad de compra.
- Importancia de la creatividad en ventas.
- Técnicas a utilizar. Funcionamiento del cerebro.
- Brainstorming y Freewheeling.
- Influir en el cliente para llevarle a nuestro terreno.

## **El control de la entrevista**

- Crear y reconocer nuevas oportunidades de negocio.
- Manejo situaciones complicadas.
- Presentación de beneficios al cliente.
- Argumentos de prueba y apoyo.
- La escucha activa. Sondeo y pasos.
- Triangulación escucha activa.
- Aproximación de posiciones.
- Manejo de objeciones.
- Análisis de casos de la Empresa.
- Desarrollo de relaciones con el cliente.
- Vías para conseguir la Recomendación Personal.
- Objeción: el precio.

## **El Cierre**

- Técnicas.
- Tratamiento de reclamaciones.
- Manejo de situaciones complicadas.
- El Teléfono.

## **METODOLOGIA**

- Exposiciones y debates.
- Ejercicios individuales prácticos.
- Casos prácticos.

## **Duración**

24 horas.





# **GESTIÓN EFICAZ DEL TIEMPO Y PRODUCTIVIDAD PERSONAL ...para conseguir hacerlo todo, felizmente**

*Taller de mejora para profesionales inquietos*



***“Un taller que ofrece algunas claves para saber orientar y utilizar un bien tan escaso como es el factor tiempo, alcanzando los objetivos sin morir en el intento.”***

Desde que nos levantamos hasta que nos acostamos estamos sumergidos en una vorágine que no nos permite parar ni un segundo. Cada día tenemos nuevas cosas que hacer, nuevos compromisos que atender, nuevos plazos que cumplir. Vamos corriendo a todas partes y venimos corriendo de otras partes. No nos paramos a pensar, ni a nada. Simplemente, no nos paramos. Creemos que si nos paramos algo va a pasar ¿pero qué?. ¿Qué pasaría si decidimos detenernos un minuto? ¿Qué pasaría si dedicáramos un tiempo a pensar cómo nos afecta el que no paremos ni un segundo para saber si lo que hacemos es lo que toca o lo que queremos? Y lo que es más importante ¿SOMOS FELICES DE ESTA MANERA?.

## Objetivos

- Averiguar cómo funcionamos en relación con la gestión de nuestro tiempo para poder mejorar.
- Conocer qué es lo que creemos sobre la gestión del tiempo y el modo en el que nos afectan esas creencias en nuestro día a día.
- Decidir cómo vas a utilizar tu tiempo para alcanzar los objetivos que te has marcado.

## Programa

La primera incógnita: cómo funcionamos.

El valor del tiempo.

Problemas habituales en la gestión del tiempo.

Las leyes del tiempo.

Descubre cuál es tu relación con el tiempo y tu entorno actual. Controlas el tiempo o el tiempo te controla a ti.

El éxito en la gestión del tiempo: Principios.

Gestión anticipativa o reactiva.

La mejor defensa ante los ladrones del tiempo, un buen ataque.

Qué hacer frente al estrés.

Este programa se desarrolla con una metodología teórico – práctica en la que el alumno podrá identificar sus propias fortalezas y debilidades como gestor del tiempo y cómo afectan a la consecución de sus objetivos, y establecer su propio programa de mejora para ser feliz.

## **Dirigido a**

A directores y responsables de proyectos, departamentos, áreas o empresas que quieran ser felices tanto a nivel personal como profesional consiguiendo sus objetivos sin llegar a morir en el intento.

## **Duración**

16 horas





A finales del siglo XX y en este siglo XXI se ha hablado mucho de la gestión del conocimiento, pero no tanto de la transmisión del conocimiento. En muchas ocasiones no se está sabiendo aprovechar el conocimiento y experiencia acumulada en la empresa en aquellos profesionales con son expertos en alguna disciplina, tarea o función. Un formador es un profesional capaz de descubrir y desarrollar el talento de su audiencia. Un instructor o un formador interno es aquel profesional que tiene las habilidades para transmitir lo que sabe a un colectivo para desarrollar y potenciar su talento, de manera que ese conocimiento y experiencia no se pierda, sino que se aproveche y sirva para entrenar y preparar a otros profesionales dentro de la empresa.

¿Cualquier profesional es capaz de transmitir de forma eficaz lo que sabe? La respuesta a esta pregunta es NO. No todos los profesionales que tienen algo que enseñar saben enseñarlo correctamente. Aprender técnicas didácticas, métodos de aprendizaje y enseñanza, conocer las dinámicas de grupo y desarrollar habilidades de comunicación es fundamental para asegurar que los participantes de una sesión formativa aprenden lo que se espera que aprendan, tanto desde el punto de vista conceptual como desde el punto de vista práctico.

Los formadores también aprendemos, también nos reciclamos y también asumimos nuevas formas de diseñar y dinamizar las sesiones formativas.

El desarrollo del talento dentro de una organización es un eje fundamental para su éxito como empresa. ¿Por qué no aprovechar el conocimiento interno? Formar a los formadores o instructores garantizará que el aprendizaje del resto de profesionales sea de mejor calidad. Ser formador interno es una gran responsabilidad. Este taller está orientado hacia los profesionales que quieren mejorar su capacidad de docencia y saber abordar situaciones más o menos complejas con tipología de alumnos variada.

## Objetivos

- Trabajar métodos y técnicas para diseñar y dinamizar acciones formativas para tener éxito como formador.
- Desarrollar las habilidades que permiten conectar con la audiencia captando su atención y siendo capaces de transmitir conocimientos de una forma amena y dinámica.
- Aprender a adaptarse a los distintos tipos de participantes en una formación.
- Saber crear un entorno que favorezca el aprendizaje y la cohesión grupal.

## Programa

¿Cómo aprendemos? El proceso de aprendizaje

Los roles: Formador y Alumno

La preparación de la formación

Objetivos

Estructura

Contenido: desarrollo y herramientas

La sesión formativa

Empezando y terminando

Las preguntas y la reformulación

La gestión del tiempo

La evaluación de la formación

Gestionando situaciones difíciles en el aula

Comportamientos inadecuados

Situaciones de conflicto

La clave: anticipación

Este programa se desarrolla con una metodología teórico – práctica en la que el alumno podrá identificar sus puntos fuertes y áreas de mejora como formador y desarrollador del talento interno. También podrá desarrollar su propio plan de mejora y decidir cómo y cuándo lo va a poner en práctica.

## Dirigido a

Todos aquellos profesionales que tengan que formar a su equipo directo o a equipos o profesionales de otras áreas en su empresa y quieran potenciar su capacidad docente.

## Duración

16 horas





[www.foryd.com](http://www.foryd.com)



[www.foryd.com](http://www.foryd.com)