

CATÁLOGO ALTAIR

ÁREA DE MANAGEMENT Y DESARROLLO DE HABILIDADES



Muchas veces tenemos un equipo con unos CV's sorprendentes y no obtenemos todo lo que nos gustaría o que en un principio pensábamos. ¿Dónde está el problema? Puede ser un problema personal de algún miembro del equipo, la coordinación y el trabajo conjunto o la forma de dirección. Nosotros tocamos todos los aspectos para poder obtener lo mejor de cada persona en cada momento.

“Si quieres triunfar, no te quedes mirando la escalera. Empieza a subir, escalón por escalón, hasta que llegues arriba.”

EL EQUIPO COMO SISTEMA DE TRABAJO

- **Liderazgo y dirección de equipos**
 - Conócete como directivo, elije siempre el mejor camino para tu equipo, motívalos y saca lo mejor de cada uno, aprende a evaluarlo. ¿cuándo y cómo delegar?
- **Desarrollo de equipos de alto rendimiento**
 - ¿Conoces cuál es tu misión en la empresa? Muévete con soltura dentro de la cultura y el clima de tu organización, diagnóstica a tu equipo y desarrolla sus capacidades; ¿os comunicáis adecuadamente? Reconoce su trabajo y ¡hazles participar!
- **Haz equipo**
 - ¿Hasta dónde llega la importancia de trabajar en equipo? ¿Cuáles son las características de un equipo eficaz? ¿Dónde se apoya un buen equipo? - ejercicios indoor y outdoor - Y mi equipo...¿Funciona como un verdadero grupo de trabajo?
- **Gestión y animación de equipos de proyecto**
 - Mejora en eficacia de cara a tus clientes. Optimiza la actividad de tu equipo y conoce los pasos para la elaboración, desarrollo y seguimiento de proyectos.

EL CLIENTE, EN EL CORAZÓN DEL NEGOCIO (Sorprender, Seducir, Encantar)

- **Orientación al Cliente**
 - Ninguna empresa puede ofrecer un servicio Premium al cliente final si no existe una excelente calidad de servicio interno: Cómo crear cultura y vocación de servicio dentro de las organizaciones; el cliente interno: ¿Cómo comportarnos?
- **Atención al Cliente**
 - ¿Estamos ofreciendo un buen servicio a nuestro cliente final? ¿Cómo debemos comportarnos en su presencia? ¿En qué momentos clave nos la jugamos ante él? ¿Sabemos detectar los errores que cometemos? ¿Ponemos la atención necesaria y gestionamos con habilidad la comunicación con nuestro cliente?
- **Atención telefónica**
 - ¿Estamos ofreciendo un servicio telefónico satisfactorio? ¿Conocemos los momentos clave y los errores más habituales? Comprende las diferentes fases de la llamada y mejora tus habilidades al teléfono.
- **Atención y gestión de quejas y reclamaciones**
 - ¿Sabemos cómo manejar el estrés de nuestros clientes ante un conflicto? *Análisis transaccional, empatía y acompasamiento* son algunas de las claves. Conoce los 4 estilos de comportamiento en la atención de quejas y convierte un conflicto en una nueva oportunidad.

LAS PERSONAS SON EMOCIONES

- **Espíritu positivo**
 - Determinados colectivos están expuestos a altos niveles de estrés, que redundan en comportamientos apáticos y poco sanos para la persona y por lo tanto para la empresa. Démosles un día para que vean porqué se sienten así y comprendan que la tristeza o la felicidad, el optimismo o la desidia, nacen dentro de uno mismo...
- **Inteligencia emocional**
 - Factores personales de éxito. ¿Sabemos reconocer y gestionar nuestras emociones y las de los demás? ¿Cómo pueden ayudarnos la confianza y autocontrol? Conócete un poco mejor, aprende escuchando a otros, busca dentro de ti. La *realidad* no existe; solo existe mi propia interpretación de la misma.
- **Prevención del estrés**
 - ¿Por qué estoy tan nervioso? No lo sé, aunque... ¿sé controlarme? ¿sé cómo relajarme? Evaluación del estrés personal, técnicas de autocontrol y relajación.
- **Gestión del cambio**
 - El cambio produce miedo, incertidumbre, pero es necesario en tantas ocasiones... ¿Sabemos cómo gestionar el cambio en nuestra empresa? Identifiquemos sus ventajas y sus dificultades. ¿Es lógico resistirse al cambio? ¿Cómo podemos implementar sistemas de cambio en los procesos?

COMUNICACIÓN

- **Comunicación interna**
 - ¿Qué es la comunicación interna y por qué es tan importante en las organizaciones? ¿Cómo gestionar los procesos comunicativos ascendentes y descendentes? Te enseñamos cuales son las barreras más habituales y en qué soportes podemos apoyarnos.
- **Coaching**
 - ¿Lo estás haciendo bien? ¿Te das cuenta de lo que pasa a tu alrededor? ¿En qué eres bueno? ¿Podrías mejorar en algo? Déjanos ayudarte...
- **Comunicación interpersonal**
 - ¿Existe una sola realidad, o solo existe nuestra forma de entenderla? ¿Qué es la asertividad y cómo podemos desarrollarla? ¿Nos conocemos a nosotros mismos? No del todo... aprende y aplica algunos modelos de comunicación que te ayudarán a mantener relaciones útiles y satisfactorias con tu equipo.
- **Formación de formadores**
 - En todas las empresas se da el concepto de formación interna, pero... ¿es adecuada la formación de nuestros formadores? Nosotros podemos ayudarte aportando las herramientas suficientes y necesarias para que vuestros capacitadores se manejen con soltura en su labor: comunicación interpersonal, el manejo de grupo, comunicación en público, diseño de acciones formativas...

PRODUCTOS ALTAIR

▪ Sintony®

- ¿Sabemos comunicarnos con clientes, proveedores o con los miembros de nuestro entorno laboral? Las reglas del juego, las 4 tipologías básicas en la comunicación interpersonal y la forma adecuada de conectar con cada una de ellas. ¿Te conoces? ¿A cuál perteneces tú? Pero... ¿cómo aplicar todo esto en el día a día de mi trabajo?

La expresión "trata a los demás como te gustaría que te trataran a ti" morirá en este curso: a cambio te enseñaremos a tratar a los demás como les gustaría a ellos que les trataran.

▪ Óptima

- 10 preguntas para rentabilizar nuestra actividad profesional: ¿Sé hacia dónde quiero y tengo que ir? ¿Sé diferenciar lo fundamental de lo intrascendente? ¿Soy capaz de rentabilizar mi tiempo profesional? ¿Soy un buen comunicador en público? ¿Conozco las técnicas para lograr impactar en la audiencia? ¿Se organizar y coordinar actividades en grupo? ¿Me conozco bien? ¿Sé cómo y cuándo puedo perder los papeles? ¿Soy capaz de controlar mis reacciones en situaciones complicadas? ¿Conozco mis propios frenos? ¿Sé disfrutar en mi trabajo y consigo que los que me rodean también lo hagan?

▪ Master para futuros concesionarios

▪ Presentaciones de alto impacto

- ¿A quién no le inquieta hablar en público? ¿Quién no se pone nervioso ante una presentación? ¿Cómo aportar brillantez a un discurso? ¿Cómo captar la atención del público? Pierde el miedo, mejora tu impacto en público, haz de tu ponencia algo para recordar.



GESTIONA TU TIEMPO

- **Reuniones eficaces**
 - Reunión: “herramienta de comunicación directa que rara vez sirve para algo” ¿Sabemos hacer de una reunión algo eficaz? ¿Cómo podemos mantener el equilibrio en la moderación ante diferentes puntos de vista? ¿Qué ritmo necesita una reunión? ¿De cuánto tiempo disponemos para esa reunión? Adaptemos la reunión a nuestras necesidades y hagamos de ella una herramienta útil.
- **Gestión del tiempo (planificación y gestión)**
 - El tiempo: ¿aliado o enemigo? Así será según le tratemos. ¿Cómo utilizo mi tiempo en la oficina? ¿Tengo claras mis prioridades? ¿Sé planificar mis actividades diarias? Conoce y desarrolla tus propios planes de acción, actitudes y hábitos adecuados para dejar de perder el tiempo.

SELECCIÓN DE PERSONAL

- **Gestión de Recursos Humanos**
 - Consigue contratar a la persona ideal para cada puesto gracias a diferentes métodos de selección, formación, comunicación y entrevistas de evaluación. También podemos hacerlo por ti.
- **Assesment**
 - ¿Tienes a las mejores personas en el puesto adecuado para ellas?