

GAPformacion

**Catálogo de Acciones Formativas
2012**

Presentación

Los programas que desarrollamos en **Gapformación** garantizan el logro de una serie de objetivos de primer nivel en todos los casos. Los contenidos se abordan de tal forma que los participantes perciben las mejoras y las aportaciones que se les da como logros personales.

Las bases sobre las que se asientan nuestros cursos son:

- ↪ **Aprender** observando y aprender haciendo
- ↪ Tomar **conciencia** de la posibilidad de mejorar mediante una **autocrítica** sana.
- ↪ Visualizar su trabajo como algo que puede llegar a ser “**divertido**”
- ↪ Transmitir la sensación de **logro**.
- ↪ Enfrentarse a su trabajo con un talante más **positivo** que genere **menor desgaste**.
- ↪ Percibir que son capaces de **resolver** cualquier situación que se les presente.

A continuación detallamos algunos de los cursos que hemos diseñado en base al colectivo al que se dirigen y también en función del objetivo de la formación. Todos ellos son muy especializados y enfocados a la realidad del grupo porque se parte siempre de un trabajo de campo que nos da información muy útil para adaptar los casos y los contenidos al contexto real de la empresa.

1. Programas de Atención Telefónica y Presencial

1. Información y Atención al Cliente
2. Optimización Habilidades de Comunicación Telefónica
3. Afrontamiento de Conflictos en la Atención al Cliente
4. Claves para la Comunicación Eficaz con el Cliente Interno

3. Programas de Habilidades Comerciales

9. Taller de Venta Telefónica
10. Gestión Telefónica de Impagados

2. Programas de Habilidades de Comunicación

5. Taller de Comunicación Interpersonal
6. Liderazgo y Trabajo en Equipo
7. Presentaciones Eficaces
8. Gestión de Equipos en Entorno Call Center

4. Otros Programas

11. Gestión Eficaz del Tiempo
12. Habilidades de Comunicación para Secretarías y Asistentes

Metodología GAP

Acorde a la metodología habitual, **Gapformación** elaborará casos basados en situaciones reales. El ritmo de las sesiones es muy activo y práctico. El aprendizaje se realiza “haciendo”, a través de actividades y juegos de equipo que refuerzan el aprendizaje y, sobre todo, la aplicación posterior. Lo que pretendemos es que los participantes sean capaces de:

- Aplicar las técnicas que han practicado en el curso.
- Adoptar la actitud de “se puede” hacer
- Evaluar su nivel de excelencia.

Video:

A veces se inicia la sesión con el visionado de algún breve video que refleje aspectos importantes del curso tratado: comunicación asertiva, lenguaje de impacto, actitudes eficaces, asesoramiento, ventas, liderazgo etc.

Escenarios:

El teatro es un tema tratado ampliamente en nuestros cursos de comunicación. Se destacan las cualidades de los profesionales del teatro como comunicadores de emociones, transmisores de información, creadores de imágenes ... Se realizan ejercicios de “evocación” tras la escucha o lectura de un texto. Este ejercicio pretende demostrar la importancia del lenguaje y el poder que tiene. Cómo utilizarlo “a favor” del profesional y qué explotación puede hacerse de él para argumentar, orientar y dirigir.

Animal Farm:

De un saquito cada participante extrae un animal. Deben elaborar un texto al respecto del que les ha correspondido. Se utiliza para trabajar el lenguaje movilizador, generar interés en el interlocutor, dirección a un objetivo, ...

Lecturas y Casos:

Además de la audición de llamadas y casos prácticos reales tomados del trabajo de campo, la formación se complementa con lecturas relacionadas sobre los temas tratados, artículos de prensa, links de interés...etc

¿Qué conseguimos con esta metodología?

A cada participante se le ayuda a fijarse objetivos y compromisos concretos de mejora. En algunos casos es recomendable que los profesionales reciban posteriormente un apoyo individual complementario.

Este sistema es muy eficaz no sólo para ayudar a aquellas personas que tienen más dificultades de aprendizaje, sino también para que cualquiera pueda sacar el máximo partido a su potencial.

Escuchando y analizando casos reales, a los que el profesional se enfrenta a diario, éste obtiene un análisis objetivo y concreto de la manera en que debe trabajar y sugerencias de mejora útiles y sobre todo, realistas.

01

Programas Atención Telefónica y Presencial



Información y Atención al Cliente

Cómo hacer que la comunicación con el cliente sea una experiencia fácil y positiva

DIRIGIDO A :

Profesionales en contacto con el cliente que precisen optimizar sus recursos de comunicación para “sufrir” menor desgaste.

Orientado al personal que tiene que facilitar información, dirigir y orientar al cliente y precisan de herramientas de manejo de situaciones difíciles, utilización de lenguaje eficaz (verbal y no verbal) así como técnicas específicas de trato interpersonal.

OBJETIVOS:

- Trabajar la percepción del cliente e identificar situaciones facilitadoras en el trato él.
- Aprender a utilizar lenguaje “movilizador” y del que se obtengan resultados.
- Manejo de los diferentes tipos de clientes/perfiles.
- Gestionar las esperas de forma eficaz.
- Aprender y manejar situaciones conflictivas que puedan darse, de forma asertiva.

CONTENIDOS:

1.IMAGEN Y CALIDAD DE SERVICIO

- Cómo ser excelentes y prestar un servicio de calidad
- Impacto de las personas que atienden al cliente
- Qué tiene importancia para el usuario

2.EL VALOR DE LA COMUNICACIÓN

- Cómo ser eficaces al transmitir información
- 3 herramientas básicas para comunicarnos
 - La escucha activa
 - Comunicar sin hablar
 - Preguntar para saber

3.EL LENGUAJE. Influir con la palabra

- Lenguaje que ayuda: qué digo y cómo lo digo
- Cómo influyen los mensajes positivos
- Con qué recursos cuento:
 - al teléfono
 - presencial

4. LA ACTITUD. Estrategias que nos ayudan a tratar con las personas

- Estrategias para la gestión de personas
- Cómo puede ayudarnos la asertividad en el trabajo
- Tipología de interlocutores: estilos de comunicación

5. PROTOCOLO PARA “PILOTAR” SITUACIONES

- PREPARACIÓN
- ACOGIDA : Aproximar, invita a hablar
- MOTIVO DE CONSULTA: Entender, detectar necesidades
- ACCIÓN: Explicar, qué hacemos y por qué
- CIERRE: Resolver, centrarse en soluciones

6. ESTUDIO DE CASOS PRÁCTICOS

- **Filtro y canalización**
 - ¿Qué preguntar? ¿Cómo hacerlo?
 - Cómo se deben transferir las llamadas
- **Gestión de información**
 - Normas básicas
- **Gestión de conflictos**
 - Pasos a seguir

Duración: 15 horas

2

Optimización Habilidades de Comunicación Telefónica

Cómo economizar, gestionar y optimizar el tiempo al teléfono

DIRIGIDO A :

Este curso está enfocado para todos los profesionales que necesiten disponer de herramientas eficaces para mejorar sus habilidades de comunicación telefónica, hacerse entender y conseguir optimizar su tiempo al teléfono.

Orientado al personal que precise de herramientas de aplicación práctica útiles y eficaces desde el primer momento de su aplicación para evitar llamadas prolongadas, falta de compromiso del llamante...etc, así como pautas para “despejar” llamadas no necesarias.

OBJETIVOS:

- Mostrar un método que ayude a gestionar las llamadas con eficacia y uniformidad.
- Aprender a utilizar un lenguaje positivo, que ayude a transmitir más y mejor las ideas.
- Dirigir las llamadas para llegar antes al objetivo y con menos desgaste.
- Aplicar técnicas específicas para la gestión de los diferentes tipos de llamadas.
- Optimizar el tiempo dedicado al teléfono.

CONTENIDOS:

1. EL VALOR DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- Impacto sobre uno mismo, sobre los demás, sobre los resultados
- ¿Puede ayudarnos el teléfono? ¿Cómo?
- La comunicación requiere resultados. Propósito de la comunicación

2. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- Conocer las habilidades para conseguir una comunicación eficaz
- Actitudes y comportamientos eficaces:
 - Escucha Activa
 - Comportamiento Asertivo

3. EL LENGUAJE TELEFÓNICO: Influir con la palabra

- Aspectos diferenciadores del lenguaje telefónico
- Planificar los mensajes: obtener compromiso, obtener resultados, organizar el trabajo (reparto de tareas)
- Lenguaje Asertivo

4. ESTRUCTURA DE LA LLAMADA

- Fases de la conversación telefónica en emisión y recepción de llamadas.
- Dirección de la llamada. Llevar el peso de la conversación. ¿Por qué?
- Obtener compromisos favorables: ¿cómo? Negociación de alternativas

5. TÉCNICAS ESPECÍFICAS PARA SITUACIONES CONCRETAS

- **Llamadas informativas**
 - Gestión de consultas (internas y externas)
 - Normas básicas
 - Pasos a seguir
- **Llamadas conflictivas**
 - Cómo afrontar las llamadas difíciles
 - Normas básicas
 - Pasos a seguir: planificar ¿qué decir?
 - Actitudes eficaces: ¿cómo decirlo?
- **Llamadas negativas**
 - Comunicar normativa: “malas noticias”
 - Aplazamiento de soluciones
 - Tipología de llamadas

Duración: 15 horas

3

Afrontamiento de Conflictos en la Atención al Cliente

Cómo gestionar clientes y situaciones difíciles

DIRIGIDO A :

Dirigido al personal de cualquier nivel que por su tipo de trabajo se enfrenta a situaciones con un componente de exigencia y presión muy elevado por lo que se plantean situaciones conflictivas a menudo.

Este programa está diseñado para que los profesionales adquieran recursos y destrezas para afrontar de forma más positiva y con menos desgaste los conflictos a los que se enfrentan en su día a día.

OBJETIVOS:

- Conseguir una relación extremadamente profesional utilizando un método específico para situaciones difíciles.
- Aprender a orientar de forma adecuada las conversaciones para evitar que lleguen a convertirse en problemas “serios” afrontando el conflicto de forma positiva.
- Aplicar habilidades para transmitir seguridad y fiabilidad en los argumentos con apoyo en lenguaje positivo.
- Estructurar y dirigir las conversaciones
- Aprender y practicar técnicas específicas para cada caso.

CONTENIDOS:

1. EL VALOR DE LA COMUNICACIÓN

- La comunicación como medicina preventiva del conflicto
- Recursos disponibles para comunicarme eficazmente

2. SABER DECIR, SABER ESCUCHAR

- El Lenguaje. Cómo ser eficaces al transmitir información
 - ¿Puede ayudarnos el lenguaje?
 - ¿Cómo influyen los mensajes positivos? ¿y los negativos?
 - Lenguaje asertivo
- ¿En que consiste saber escuchar?
 - Cómo poner en práctica la escucha activa

3. EL CONFLICTO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- ¿A qué emociones nos enfrentamos?
- Actitudes eficaces que nos ayudan a tratar con las personas
 - Estar disponibles
 - Implicarnos
 - La empatía
 - La asertividad

4. CONTROL Y DIRECCIÓN DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

- ¿Qué es una situación conflictiva?
- Pautas de actuación: la escalera para avanzar
 - ENFOCA: qué ha pasado
 - IDENTIFICA EL PROBLEMA: qué ha causado el problema
 - RECONOCE EL PROBLEMA: qué decir
 - CAMBIA LA SITUACIÓN: qué hacer
- Tipología de interlocutores y estilos de negociación
- Cómo afrontar el ataque verbal

APLICACIÓN Y PRÁCTICAS EN EL AULA

- Guía rápida para manejar situaciones difíciles
- Role Play y casos adaptados
- Aplicación de técnicas asertivas

Duración: 12 horas

4

Claves para la Comunicación Eficaz con el Cliente Interno

Por qué es importante la comunicación eficiente entre los colaboradores

DIRIGIDO A :

Profesionales que están en permanente contacto con personal interno y que necesitan mejorar sus recursos y habilidades de comunicación interpersonal y telefónica. Este programa está orientado a profesionales que tiene que facilitar información y reportar de forma individual o conjunta, a otros departamentos. Personas que tienen que manejar situaciones difíciles en el contexto laboral, utilizar un lenguaje eficaz y movilizador y aplicar técnicas específicas para que el trato con los compañeros sea más asertivo y más empático

OBJETIVOS:

- Mejorar las habilidades de comunicación con sus colaboradores.
- Aplicar técnicas asertivas para el trato con compañeros, y conseguir resultados.
- Manejar un lenguaje efectivo y resolutivo.
- Dirigir las conversaciones a un objetivo claro, siendo concisos .
- Reducir el tiempo de resolución de las gestiones entre departamentos.

CONTENIDOS:

1. LA COMUNICACIÓN COMO INSTRUMENTO DE PERSUASIÓN

- La persuasión como llave del éxito.
- Por qué tengo que influir en mis compañeros.
- El poder de la persuasión. Cómo utilizarla para influir en los demás
- Reglas básicas para influir.

2. HERRAMIENTAS BÁSICAS PARA INFLUIR

- La credibilidad como punto de partida
- Como potenciar la escucha activa
- La técnica de preguntas en el proceso de influencia
- Crear compromisos para mover a la acción. ¿cómo hacerlo?

3. EL LENGUAJE. Cómo ser eficaces al transmitir información

- El lenguaje a escena: qué digo y cómo lo digo
- Cómo impactar con nuestros mensajes
- Lenguaje Positivo. Cómo transmitir más y mejor
- Influir en el otro: “frases que hacen cosas”
- Argumentación y contra-argumentación.

4. LA ACTITUD. Estrategias que nos ayudan a tratar con los compañeros

- La disponibilidad y la implicación como punto de partida
- Cómo puede ayudarnos la asertividad en el trabajo
- La empatía: “ponerse en los zapatos del otro”
- Generar confianza en nuestros interlocutores para obtener resultados

5. PROTOCOLO PARA “PILOTAR” SITUACIONES

- Dirección de la llamada. Llevar el peso de la conversación.
- Acción:
 - Qué hacer
 - Qué decir
- Planificar los mensajes para:
 - Obtener compromisos
 - Obtener resultados
- ¿Cómo gestionar las llamadas?
- Fases de la conversación telefónica: en emisión y recepción

Duración: 15 horas

02

Programas de Habilidades de Comunicación

DIRIGIDO A :

Profesionales que precisen mejorar sus recursos de comunicación para resolver sus labor diaria de forma efectiva y “sufrir” el menor desgaste posible.

Orientado al personal que tiene que dirigir, orientar y facilitar información a su equipo de colaboradores, pacientes, usuarios y que precisan de herramientas de manejo de situaciones difíciles, utilización de lenguaje eficaz (verbal y no verbal), así como técnicas específicas de trato interpersonal.

OBJETIVOS:

- Trabajar la percepción del otro en la comunicación e identificar situaciones facilitadoras en la relación con las personas de su entorno.
- Aprender a utilizar lenguaje “movilizador” y del que se obtengan resultados.
- Manejo de los diferentes tipos de perfiles y situaciones que se les plantea.
- Gestionar las tensiones de forma eficaz.
- Aprender y manejar situaciones conflictivas que puedan darse, con asertividad.

CONTENIDOS:

1. LA COMUNICACIÓN

- La comunicación como actividad esencial de nuestro trabajo
- ¿Con quién me comunico? ¿Cómo me comunico?
- Impacto sobre uno mismo, sobre los demás y sobre los resultados
- ¿Dónde comienza la comunicación? ¿Cuáles son sus objetivos?
- Dificultades de la comunicación, ¿cómo superarlas?

2. EL LENGUAJE. INFLUIR CON LA PALABRA

- El lenguaje a escena: qué digo y cómo lo digo
- ¿Cómo influyen los mensajes positivos? ¿y los negativos?
- Cómo ser eficaces al transmitir información
 - Ideas para salvar las limitaciones del lenguaje
- El lenguaje que ayuda: “frases que hacen cosas”

3. HERRAMIENTAS BÁSICAS DE LA COMUNICACIÓN

- Saber Escuchar, el lado no visible del lenguaje
 - ¿En qué consiste la escucha activa? ¿Cómo potenciarla?
 - Cómo ponerla en práctica: pautas de actuación
- Saber Estar: comunicar sin hablar
 - ¿Cómo puede ayudarme la comunicación NO verbal?
- Saber Preguntar
 - Preguntar: la mejor herramienta para entender

4. ACTITUDES EFICACES

- Implicación y disponibilidad: cómo transmitir interés
- La empatía para generar confianza
 - ¿En qué consiste la empatía? ¿Cómo desarrollarla?
 - Practicando: la gente se gana con la gente
- La asertividad para conseguir “cosas”
 - ¿Para qué nos sirve la asertividad en el trabajo?
 - Practicando: cómo ser asertivo en nuestras conversaciones

5. EL CONFLICTO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- ¿A qué emociones nos enfrentamos?
- Cómo superarlo
- Tipología de interlocutores y estilos de negociación
- Qué hacer ante posibles ataques verbales

6. APLICACIÓN Y PRÁCTICAS EN EL AULA

- Técnicas para abordar diferentes situaciones
 - ↳ Hacer peticiones
 - ↳ Mostrar desacuerdo
 - ↳ Afrontar críticas

Duración: 15 horas

DIRIGIDO A :

Mandos intermedios con equipos de trabajo a su cargo, con la responsabilidad de conseguir resultados de la manera más eficaz .

Personas que trabajen en equipo coordinando proyectos y precisen apoyo para organizar y planificar su actividad de forma rigurosa para conseguir cumplimiento de plazos.

OBJETIVOS:

- Definir el concepto de equipo de trabajo y entender las estructuras y los procesos necesarios para su creación y gestión.
- Conocer y entrenarse en las técnicas necesarias para optimizar la gestión de equipos.
- Analizar las dificultades y reforzar comportamientos para la gestión de equipos de trabajo, teniendo en cuenta la motivación, delegación, la comunicación y la toma de decisiones como herramientas claves.

CONTENIDOS:

1. QUÉ ES EL TRABAJO EN EQUIPO

- Equipo vs. Grupo
- Reglas de oro para trabajar en equipo
- Beneficios de trabajar en equipo: para el jefe, para la empresa, para el profesional

2. COMO SER UN “BUEN JEFE”

- Saber decir: ¿qué digo y cómo lo digo?
 - Lenguaje Asertivo. Influir en el equipo
 - Cómo influyen los mensajes positivos? ¿Y los negativos?
 - ¿Puede ayudarnos la asertividad en el trabajo?
- Actitudes eficaces que nos ayudan a tratar con las personas
 - Disponibilidad e implicación
 - La asertividad, ¿puede ayudarnos en el trabajo?
 - Empatía: la gente se gana con la gente
- Cómo gestionar y optimizar el tiempo
 - Lo importante y lo urgente
 - Aprender a delegar
- ¿Qué es lo que motiva y nos ayuda a crecer?
 - Cómo motivar, pautas de actuación
 - Cómo influir en las personas

3. DIRIGIR EL EQUIPO

- Cómo debe ser un equipo de alto rendimiento
 - Características de un equipo de alto rendimiento
 - Fases en el desarrollo de un equipo
- Eficiencia y Eficacia
- Estilos de influencia, ¿Cuál es el tuyo?

4. EL EFECTO MOVILIZADOR DEL LIDERAZGO

- Gestor o Líder
- Qué habilidades le pedimos a un buen líder
 - Dar instrucciones
 - Cómo reforzar conductas
 - El arte del feedback: positivo y a tiempo
 - Conocer para asesorar
 - Delegar

5. CONTROL Y DIRECCIÓN DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

- ¿Qué es una situación conflictiva?
- Pautas de actuación: la escalera para avanzar
- Aprender a tratar con personas conflictivas
 - Tipología de personas difíciles y secuencia a aplicar

Duración: 15 horas

7

Presentaciones Eficaces

Cómo hablar en público y transmitir ideas con impacto

DIRIGIDO A :

Dirigido a profesionales que tienen que hacer presentaciones en público o presentar proyectos, y necesitan sacar partido de sus recursos de comunicación para transmitir credibilidad, mantener la atención de la audiencia, etc, utilizando las herramientas proporcionadas durante las sesiones formativas.

OBJETIVOS:

- Aprender técnicas para controlar la presión y miedo escénico cuando hablamos en público.
- Manejar el lenguaje verbal y no verbal para apoyar nuestra presentación, generar credibilidad y convencer.
- Conocer las fases de la presentación y establecer objetivos concretos para cada una de ellas. Aprender herramientas para crear impacto.
- Conocer y entrenar las leyes de la persuasión para incorporarlas al discurso.
- Practicar los diferentes tipos de presentaciones para potenciar nuestros puntos fuertes y corregir defectos, consiguiendo seguridad y confianza.

CONTENIDOS:

1. MIEDO Y NERVIOS

- El miedo inicial: cómo superarlo
- Elementos implicados en el miedo escénico
- Frente al miedo, ¿con qué recursos cuento?
 - Técnicas para reducir la ansiedad

2. TRES PILARES PARA UNA PRESENTACIÓN EFICAZ

- Punto de partida: el análisis previo de la presentación
 - Conoce a tu público
 - Cuál es el propósito de la presentación
 - La importancia del contexto
- Dificultades para una buena presentación: cómo salvarlas

3. “CONSTRUIR” UNA PRESENTACIÓN DE IMPACTO

- Cómo ha de ser una presentación de impacto. Pautas a seguir.
- Apoyos en las presentaciones: ¿por qué y cómo utilizarlos?
 - Gráficos, diagramas, tablas.
 - Apoyos visuales, ¿qué conseguimos cuando los utilizamos?

4. ¡A ESCENA! EL MOMENTO DE LA PONENCIA

- Estructura de la presentación:
 - Introducción: captar el interés de la audiencia
 - Desarrollo: no dejar nada al azar
 - Resumen y cierre: sacar conclusiones
- Expresión corporal: 9 puntos para no olvidar
 - Aspectos verbales
 - Aspectos vocales
- Identifica los roles de tu audiencia

5. REGLAS PARA PERSUADIR. Comunicar para influir

- Regla de la reciprocidad
- Regla del consenso
- Regla de la autoridad

6. APLICACIÓN Y PRÁCTICAS EN EL AULA

Duración: 15 horas



Gestión de Equipos de entorno Call Center

Cómo gestionar eficazmente un equipo de trabajo, ser buen coach y manejar la asertividad en el equipo

DIRIGIDO A :

Dirigido específicamente a coordinadores y supervisores de Call Center que tienen a su cargo un equipo de colaboradores sometidos a alta presión en tiempo y forma. Por ello el programa es totalmente práctico, basado en un análisis detallado de la realidad del trabajo diario que les ayude a manejar las situaciones que se les plantea en la gestión de equipos.

OBJETIVOS:

Al final de este programa, los supervisores tendrán la base suficiente para poder replantearse el trabajo que hacen con sus equipos y conseguir mejores resultados del grupo.

- Entender el rol del coordinador como clave en la motivación
- Crear equipo y manejar las habilidades de comunicación del coordinador.
- Aprender a dar feed-back asertivo

CONTENIDOS:

MÓDULO I: HABILIDADES PARA LA GESTIÓN DE EQUIPOS

1. LIDERAZGO: El rol del coordinador

- Resultados a través de la "gente"
- Moral vs motivación
 - Importancia de la moral alta en el call center
- Comunicación: "construir catedrales"

2. CREACIÓN DE EQUIPO

- Cómo está mi equipo (revisión datos encuesta de clima y/o su opinión)
- Qué puedo hacer yo (personalmente y/o con ayudas):
 - Entender su entorno físico y sus necesidades
 - Actividades de grupo
 - Reconocimiento y recompensa (constante y divertido)
 - Formación: producto, protocolo, comunicación

3. HABILIDADES DEL COORDINADOR

- Dar instrucciones
- Reforzar.
- Cómo dar feedback
- Asesorar
- Motivar: cómo premiar a tu equipo
- Gestión del estrés de tu equipo
- Los errores más comunes y cómo superarlos

MÓDULO II: COACHING

4. COACHING

- Conocer para asesorar
- Cómo ser un buen coordinador
 - Objetivos realistas
 - Lenguaje positivo
 - Escuchar, escuchar, escuchar
 - La diversión como llave del éxito
 - Haz crecer a tus colaboradores
- Cómo conseguir resultados excelentes
 - Observación
 - Entrevista de evaluación
 - Plan de mejora
 - Entrevista de seguimiento

5. FEEDBACK: El camino hacia la mejora

- ¿Por qué el "feedback"?
- Como es el buen "feedback": sincero, inmediato, "amable", concreto....
- La felicitación, pautas a seguir
- La corrección: cómo hacerla de modo eficaz

6. LA ASERTIVIDAD PARA CONSEGUIR COSAS

- ¿Para qué sirve la asertividad en el trabajo?
- Entrenamiento asertivo: cómo modificar conductas
- Es el enfado eficaz para enfrentarse a empleados difíciles
 - Cómo ganarse a 10 personas difíciles

Duración: 20 horas



Taller: Entrenamiento para Coordinadores

Uno de los aspectos señalados como relevantes en la acción de formación de Coordinadores es la necesidad de analizar llamadas de los agentes. Por ello proponemos una sesión en la exclusivamente se trabaje en el análisis de llamadas, calibración de criterios ...etc.

Este es un gran avance para llevar a cabo un cambio importante en la gestión de sus equipos introduciendo una herramienta de seguimiento y control de calidad que les permita, a través de un plan de escuchas sistemático:

- Controlar el nivel de calidad ofrecido desde la plataforma a los clientes/usuarios del servicio.
- Igualmente utilizar criterios objetivos de control calidad a los clientes
- Establecer un itinerario de formación acorde a los perfiles existentes (nivel de desarrollo para los gestores)
- Unificar los procesos acorde a las directrices
- Diseñar un programa de retribución en función de parámetros de calidad. (si fuera pertinente)

A partir de los datos que les ofrece la escucha de llamadas dispondrán de datos relevantes de cada profesional; sobre todo en aspectos cualitativos, y estarán en disposición de fijar sesiones de feed-back con sus equipos.

Lo que los Coordinadores deberán obtener a partir de este entrenamiento son habilidades y recursos para elaborar informes tan precisos y detallados como los que hace GAPformación en sus auditorias.

Duración: 8 horas

03

Programas de Habilidades Comerciales



Taller de Venta Telefónica

Generar confianza en el cliente para “mover” a la venta y optimizar las capacidades comerciales

DIRIGIDO A :

Dirigido a profesionales cuya actividad está más centrada en funciones de venta y fidelización de clientes por teléfono.
Personal de apoyo administrativo a ventas (postventa, atención al cliente, soporte técnico...)

Profesionales que gestionan servicios de apoyo remoto al cliente: online-televenta y mail.

Profesionales con actividad específica en venta cruzada realizando llamadas salientes de forma constante y técnicos especialistas en ventas.

OBJETIVOS:

- Aprender a **planificar los mensajes** teniendo presente **qué** y **cómo** conseguir objetivos
- Transmitir **más seguridad** en la argumentación
- Reforzar los recursos del lenguaje potenciando un **lenguaje resolutivo y adaptado** al cliente de alto valor .
- Manejar las llamadas de emisión con un eficacia y método: **estructuración de las llamadas**.
- **Dirigir** las conversaciones para **evitar dispersión** del cliente y **centrarse** en **necesidades** concretas.
- Reforzar las técnicas de **venta cruzada**.

CONTENIDOS:

1. LA “VENTA” POR TELÉFONO

- Protagonismo del cliente
- El trato telefónico: interés e implicación
- Identificación de necesidades
 - Búsqueda activa de soluciones
 - Adquirir compromisos
 - Impacto de la actuación del profesional en los resultados

2. LOS MENSAJES: Influir con la palabra

- Lenguaje positivo y resolutivo
- Lenguaje dinamizador: “frases que hacen cosas”
- Herramientas para la transmisión eficaz de la información.
- Lenguaje de venta: Influir en el interlocutor

3. ESTRUCTURA DE LA LLAMADA DE EMISIÓN

- Fases de la conversación telefónica
- Dirección de la llamada. Llevar el peso de la conversación.
- Acción: “mover” a la venta.

4. HACER UNA BUENA APROXIMACIÓN

- El estado de ánimo del profesional: la función ante el cliente
- Establecer un clima de confianza y comodidad para el cliente
- Transmitir interés real por su situación particular: adaptar el contenido del discurso.

5. ARGUMENTAR: ¿CÓMO AYUDAR A QUE EL CLIENTE RECONOZCA LA NECESIDAD?

- No decirle nunca lo que necesita.
- Utilizar las preguntas:
 - Tipos de preguntas
 - ¿Cuáles y cuándo utilizarlas?: en la argumentación y en el cierre
 - La calidad y la intención de las preguntas:
 - ⇒ al cliente le gusta hablar
 - ⇒ al cliente le gusta que le escuchen
 - ⇒ el cliente necesita saber que su opinión tiene valor
- Otras formas de obtener información

6. HACER PROPUESTA A MEDIDA Y MANEJAR OBJECIONES

- Argumentos convincentes que reporten beneficios al cliente: Generar confianza
- Tipología de objeciones: expresadas, ocultas, accesibles e inaccesibles
- ¿Cuáles utilizan los clientes?

7. CIERRE: Lo más fácil de la venta es vender

- Dificultades en el cierre
- Técnicas de cierre
- Generar compromisos

Duración: 15 horas

DIRIGIDO A :

Dirigido específicamente a profesionales cuya actividad se centra en mantenerse en contacto con clientes y hacer seguimiento de facturas, pedidos de áreas como:

- Tesorería
- Administración y Contabilidad
- Pedidos y Logística

OBJETIVOS:

- Evitar dilaciones y retrasos en el cierre de cobros.
- Mejorar la asertividad frente a impagados persistentes.
- Organizar un plan sistemático de llamadas, acciones y reports.
- Anticiparse a las objeciones del cliente y reacciones ante su resistencia al pago.
- Conocer las técnicas de automotivación para enfrentarse morosos difíciles.

CONTENIDOS:

1. LA GESTIÓN DE RECOBRO DE CALIDAD

- Impacto de las personas que atienden a clientes
- Cuál es la función del gestor al teléfono: trabajar bien “a la primera”

2. ORGANIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE RECOBRO

- Objetivos del recobro
- Aspectos diferentes en la gestión de impagados: ¿temor a preguntar?
- El perfil del profesional: cómo enfrentarse a una situación incómoda
- Tipologías y objetivos. Decálogo para la gestión del recobro

3. ESTRATEGIAS ESPECÍFICAS DE COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DE COBRO

- La comunicación como instrumento de persuasión. Argumentos para la negociación
- Lenguaje adecuado para el recobro
- El lenguaje “ganador”. Cómo influir en nuestro interlocutor
- Planificar los mensajes: qué decir y cómo decirlo

4. TIPOLOGÍA DEL DEUDOR

- Psicología del cliente. Análisis de sus motivaciones y actitudes
- Diseño de perfiles básicos. Tipología de clientes y estilos de negociación
- Nuestro comportamiento: talante asertivo y escucha activa y positiva

5. PROTOCOLO PARA LA LLAMADA DE RECOBRO

- La Clave: llevar el peso de la conversación. Pautas para conseguirlo
- Acción. Qué hacer y qué decir para conseguirlo.
- Planificar los mensajes: obtener compromiso, obtener resultados
- ¿Cómo gestionar las llamadas de recobro? Fases de la conversación telefónica en emisión de llamadas
- Cierre de la llamada. Clave: confirmación del acuerdo

6. LAS OBJECIONES

- Cómo manejar y rebatir las objeciones para el pago. Argumentos convincentes
- Tipología de objeciones: expresadas, ocultas, accesibles e inaccesibles
- ¿Cuáles utilizan los clientes? ¿Cómo neutralizarlas?

APLICACIÓN PRÁCTICA CON LLAMADAS REALES Y SIMULADAS

- Aplicar los protocolos predefinidos a los casos en el aula
- Evaluar y analizar llamadas en grupo e individualmente tomadas del trabajo de campo
- Trabajar las objeciones del cliente con situaciones “tipo”

Duración: 12 horas

04

Otros Programas

DIRIGIDO A :

Dirigido a todas las personas que quieran mejorar su gestión del tiempo y la gestión de sus tareas para alcanzar de forma más eficiente sus objetivos profesionales y personales.

A lo largo del curso se dotará a los participantes de herramientas y estrategias que les sirvan para priorizar sus tareas diarias. Puede trabajarse en el aula con las herramientas que los participantes habitualmente utilicen en su día a día: outlook, lotus notes, etc.

OBJETIVOS:

- Provocar un cambio de actitud a dos niveles. Qué quiero conseguir y cómo hacerlo
- Aprender a fijar objetivos, planificar y desarrollar estrategias para su consecución
- Facilitar herramientas para priorizar, delegar, trabajar por objetivos y establecer sistemas de control
- Dar las pautas para la implementación del sistema eficaz de organización y gestión del tiempo
- Potenciar el manejo de la agenda y el ordenador para la optimización de su tiempo

CONTENIDOS:

1. EL PRIMER PASO: ESTABLECER NUESTRA DIRECCIÓN

- ↪ Fijación de objetivos:
 - Moldeando el futuro: Importancia de los objetivos
Ejercicio de Sensibilización e Impacto.
 - Fijación de objetivos a largo plazo: Sistema de establecimiento de objetivos.
 - Planificación estratégica.
- ↪ Los roles y el equilibrio:
 - Los distintos papeles que tenemos en la vida, “Nuestros Cuadrantes Vitales”: Trabajo, Familia, Salud y “Tu mismo”. Reparto de nuestro tiempo en cada cuadrante - Metaplan y reflexión.
 - La importancia del equilibrio para la maximización de nuestra productividad: Objetivo final: Ser Felices con objetivos concretos en cada cuadrante de vida.
- ↪ Priorización:
 - Importante vs. Urgente: Sistema de priorización.
 - Reconociendo lo que es verdaderamente importante: planificación de nuestro tiempo.
 - La importancia del establecimiento de prioridades para alcanzar nuestros objetivos.
 - Evitar la tiranía de lo urgente si queremos “ganarle tiempo al tiempo”.

2. ORGANIZACIÓN

- ↪ Vacía tu cabeza. Punto de partida para la creación de un sistema efectivo de productividad personal.
- ↪ Procesa
 - Análisis de las diferentes herramientas para el tratamiento eficiente de los compromisos adquiridos.
 - Procesos para el volcado de información en el sistema
- ↪ Registra. Generación de estructuras para la gestión eficiente de los compromisos e informaciones recogidos en el sistema.

3. ACCIÓN: COMO POTENCIAR EL CAMINO

- ↪ ¡Ahora! Como evitar la dilación y potenciar el espíritu ejecutivo.
- ↪ Una a una. Consejos para la ejecución ordenada y productiva de los compromisos registrados.
- ↪ Decir “no”. Aprendiendo a decir “no”.

4. APLICACIÓN Y PRÁCTICAS EN EL AULA

- ↪ La mejor herramienta para ayudarnos a gestionar el tiempo: el Outlook.
- ↪ Beneficios del Outlook.
- ↪ Estrategias para sacarle todo el rendimiento al Outlook y ganar tiempo.
- ↪ La gestión del tiempo a través de tareas.
- ↪ La gestión de las citas y los avisos.
- ↪ Los ladrones del tiempo: el mail mal gestionado

Duración: 8 horas

MÓDULO I: TÉCNICAS SECRETARIALES

1. LA IMAGEN QUE PROYECTAMOS EN LA EMPRESA

- Por qué ser excelentes y prestar un servicio de calidad
- Qué importancia tiene para la empresa
- Definición de nuestras funciones: el rol de la secretaria

2. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE SIMPLIFICACIÓN DEL TRABAJO

- Gestión eficaz de la agenda
 - Cómo ordenar nuestras tareas diarias
- Cómo gestionar y optimizar el tiempo
 - Claves para administrar mejor nuestro tiempo
 - Priorizar: lo importante y lo urgente

3. PROTOCOLO SOCIAL

- Saber ser: simpatía, talante, actitud y sentido del humor
- Saber estar: comunicar sin hablar
 - ¿Cómo puede ayudarnos la comunicación NO verbal?
- Saber “funcionar”
 - Eficacia y Eficiencia
- El protocolo cotidiano: recibir una visita, atender una llamada, etc

MÓDULO II: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

4. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

- La comunicación es una actividad esencial de nuestro trabajo.
- ¿Con quién nos comunicamos? ¿Cómo nos comunicamos?
- ¿Cómo superar las dificultades que se nos plantean a diario?
- Actitudes eficaces en nuestras comunicaciones/conversaciones:
 - Implicación y disponibilidad: cómo transmitir interés
 - La empatía para generar confianza
 - Cómo puede ayudarnos la asertividad en el trabajo

5. EL LENGUAJE. INFLUIR CON LA PALABRA

- El lenguaje a escena: qué decimos y cómo lo decimos
- ¿Cómo influyen los mensajes positivos? ¿y los negativos?
- El lenguaje que ayuda: “frases que hacen cosas”
- Con qué recursos contamos

MÓDULO III: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

6. PECULIARIDADES DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- Impacto sobre uno mismo, sobre los demás, sobre los resultados
- ¿Puede ayudarnos el teléfono? ¿Cómo?
- 3 herramientas básicas para la comunicación telefónica con el alumno:
 - La escucha Activa
 - Comportamiento Asertivo
 - Técnicas de preguntas

7. ESTRUCTURA DE LAS CONVERSACIONES

- Fases de la conversación telefónica en emisión y en recepción de llamadas
- Dirección de la llamada. Cómo llevar el peso de la conversación.
- Obtener compromisos favorables. Negociación de alternativas

8. TIPOLOGÍA DE LLAMADAS

- **Llamadas informativas**
 - Gestión de consultas (internas y externas)
 - Normas básicas
 - Pasos a seguir
- **Llamadas conflictivas**
 - Cómo afrontar las llamadas difíciles
 - Pasos a seguir: planificar ¿qué decir?
 - Actitudes eficaces: ¿cómo decirlo?
- **Llamadas negativas**
 - Comunicar normativa: “malas noticias”
 - Aplazamiento de soluciones. Acuerdos.

MÓDULO IV: COMUNICACIÓN ESCRITA. Pautas básicas de redacción

- Ideas para una redacción eficaz. Ortografía y puntuación.
- Entrenamiento en comunicación escrita
 - Pasos para la elaboración de mensajes escritos
- El correo electrónico:
 - Algunos consejos para los mensajes en la red: claridad, concreción y estructura.

Duración: 20 horas

gapformación

Organizaciones que ya han confiado en nosotros:





Marqués de Vallejo, 15
28028 Madrid
T. 91 574 42 80 / 91 557 17 88
M. 609 76 87 51
info@gapformacion.com
www.gapformacion.com