

# ACTIVIDADES FORMATIVAS 2012



“Escucha a tu interior. Es el que mejor te conoce y donde reside todo tu potencial.”



## La actualidad...

Los momentos actuales son momentos de desaprendizaje de las cosas que no han funcionado para aprender aquellas cosas útiles para nuestra vida personal y profesional.

Mi proyecto de formación tiene como objetivo principal acompañar a personas y organizaciones en su desarrollo y crecimiento, fundamentando estas dos cuestiones en el poder de transformación del ser humano.

La sociedad actual, en permanente cambio, requiere de personas y profesionales capaces de:

1. Gestionar el cambio con rapidez para ser más felices y más eficaces.
2. Tener un profundo autoconocimiento basado en la humildad para aprender de los errores.
3. Relacionarse positivamente con su entorno (compañeros, responsables..).
4. Desarrollar el talento individual.
5. Volver a desarrollar una cultura del esfuerzo para navegar en las aguas turbulentas de la situación socioeconómica actual.

En definitiva, los colaboradores deben desarrollar una autonomía y responsabilidad como vía de solidaridad para el desarrollo de la organización en su mercado y de los colaboradores en la organización.



### ¿Qué voy a aprender?

Mi proyecto de formación aporta a las organizaciones la posibilidad de cambiar y gestionar adecuadamente ese cambio. Mi objetivo personal en cada formación es desarrollar el potencial de cada alumno en relación con la temática del curso.

Mi programa de formación está dirigido a las áreas de:

1. **Dirección:** a través del proyecto **TRANSFORMA**.
2. **Comunicación:** interpersonal y organizacional, una de las mayores fuentes de conflicto en las organizaciones.
3. **Ventas:** desde la atención al cliente, pasando por la venta telefónica y la venta, hasta la negociación. Una forma diferente de entender la venta con el mapa emocional de la venta que presento.
4. **Planificación y definición de objetivos:** una cuestión fundamental en los momentos actuales y que, normalmente, no se realiza ante la inmediatez de lo urgente.
5. **Gestión emocional y motivación:** para gestionar el cambio, resolver conflictos y convertirse en personas más motivadas y más comprometidas con la organización.

---

“Dime y lo olvido, enséñame y lo recuerdo, involúcrame y lo aprendo” *Benjamín Franklin*



## ¿Cuáles son los beneficios?

El proyecto formativo para el 2012 está especialmente diseñado para actuar con eficiencia, aportando estabilidad a la organización para poder desarrollarse y crecer:

1. Mejorará la **seguridad** para trabajar con firmeza en los complicados momentos actuales.
2. Aumentará el nivel de **confianza** de los colaboradores, lo que generará una mejora del clima laboral.
3. La confianza genera una **tranquilidad** necesaria para conseguir **nuevos** retos y proyectos.
4. Aumentará la humildad y reforzará la cultura del esfuerzo, ambas cosas imprescindibles en los momentos actuales.
5. El **aprendizaje** desarrolla el talento individual de cada alumno.
6. Cada curso finaliza con un **plan de acción** que el alumno deberá poner en marcha en su día a día profesional.
7. La formación aporta diferentes perspectivas que producen **motivación** de manera directa.

En definitiva, un proceso de formación es un **motor de cambios** a nivel personal y, como consecuencia, es un motor de cambios a nivel organizacional.



## ¿Cuál es el trabajo?

El trabajo del alumno es el **compromiso** y la **acción**.

Mi trabajo es crear el ambiente adecuado para:

1. **Modificar creencias** limitantes por creencias potenciadoras que inviten al alumno a transformarse y reinventarse.
2. Sacar al alumno de la zona de comodidad a la **zona de aprendizaje**.
3. Acompañar al alumno en la **autogestión emocional** para la motivación, la planificación y la resolución de conflictos.

Para ello:

1. Contextualizaremos el **contenido** en clases de formación presencial.
2. **Practicaremos** continuamente para un mejor y más rápido aprendizaje.
3. Realizaremos talleres prácticos adicionales para **cimentar** los **conocimientos** adquiridos.

En definitiva, tras la realización de cualquiera de estas formaciones habrán cambiado muchas cosas en cada alumno.

# “ATENCIÓN AL CLIENTE”

carolinahernández



## Objetivos:

- Mejorar la **rapidez** y la **eficacia** en la resolución de las dudas y consultas de los clientes.
- Aumentar el nivel de **asertividad** para la resolución de quejas y reclamaciones de los clientes.
- Desarrollar en los alumnos la **actitud** de **orientación** total al **cliente**.
- Mejorar la **seguridad** y la **confianza** desde el aprendizaje.
- Visualizar **diferentes perspectivas** ante una misma situación.

## Metodología:

- **Formación presencial** con un 80% de herramientas **prácticas**.
- **Dinámicas** individuales.  
Dinámicas grupales.

## Contenidos:

- **Fundamentos emocionales** de la atención al cliente.
- La **escucha activa** del cliente para ganar su **confianza**.  
La **empatía** hacia el cliente.
- Tratar quejas y reclamaciones con **asertividad**.
- Las diferentes **perspectivas** de una misma situación.  
**Mapas** y territorios del cliente y propios.
- La importancia de la **voz** al teléfono.
- La atención al cliente por **email** y en los **canales sociales**.

## Talleres:

- **Rapport y calibraciones** para mejorar la escucha activa.
- **Sombreros** de colores para fomentar la empatía.





## Beneficios:

- Aumento de la **fidelización** de clientes.
- Mejora de la **imagen** pública de la organización.
- **Disminución** de quejas y reclamaciones.
- Aumento de la **rentabilidad** de la organización.

## Lugares:

- **Formación presencial** en sala de formación con inscripciones individuales o *in company*.
- **Espacios** interiores y exteriores para talleres en los cursos de inscripción individual.

## Resultados:

- Mayor **satisfacción** del cliente.
- Mejora de los **comentarios** acerca de la organización.
- Más tiempo para cuestiones **importantes**, disminuyendo las urgentes.
- Más **ventas**.

## Horas del curso y precio:

- 12 horas.
- Grupo mínimo: 6 - 10 personas.  
Grupo máximo: 30 personas.
- Precio: 1.500 €.



## Objetivos:

- **Seleccionar** a los clientes adecuadamente.
- Mejorar el ratio de **efectividad** en ventas telefónicas.
- Optimizar el **tiempo** en la venta.
- Aumentar **ventas**.
- Realizar ventas de **calidad** al teléfono.

## Metodología:

- **Formación presencial** con un 80% de herramientas **prácticas**.
- **Dinámicas** individuales.  
Dinámicas grupales.

## Contenidos:

- **Fundamentos emocionales** de la venta por teléfono.
- Desarrollo de la **escucha activa** al teléfono.  
Cómo tener **empatía** por teléfono.
- **Técnicas** eficaces en la venta telefónica. ¿Qué vender?  
Argumentos informativos, lógicos y sugestivos.
- La **comunicación no verbal** y la **voz** en el teléfono.
- Resolver las **objeciones** al teléfono y **cerrar** una venta por teléfono.

## Talleres:

- **Rapport y calibraciones** para mejorar la escucha activa.
- **Comunicación** verbal y no verbal.





## Beneficios:

- **Optimización** del tiempo de venta.
- Obtención de **resultados** a corto plazo.
- Mayor conocimiento de las **necesidades** del cliente.
- **Disminución** de **costes**.
- Facilidad de **adaptación** de la **estrategia** comercial.

## Lugares:

- **Formación presencial** en sala de formación con inscripciones individuales o *in company*.
- **Espacios** interiores y exteriores para talleres en los cursos de inscripción individual.

## Resultados:

- Ventas en más áreas **geográficas**.
- Incremento de la **productividad**.
- Mejor **conocimiento** del cliente.
- Mayor **rentabilidad**.
- Mejora de las **estrategias comerciales** de la organización.

## Horas del curso y precio:

- 12 horas.
- Grupo mínimo: 6 - 10 personas.  
Grupo máximo: 30 personas.
- Precio: 1.500 €.

# “EL MAPA EMOCIONAL DE LA VENTA”

carolinahernández



## Objetivos:

- Conocer el **mapa emocional** que se produce en la venta.
- Preparar adecuada y eficazmente la **entrevista** de ventas.
- **Construir** el mensaje de manera creativa para que sea recordado por los clientes.
- Aprender a **resolver objeciones**.
- Aprender a detectar el momento adecuado para el **cierre** de la venta.

## Metodología:

- **Formación presencial** con un 80% de herramientas **prácticas**.
- **Dinámicas** individuales.  
Dinámicas grupales.

## Contenidos:

- **El vendedor**, el producto más importante de la venta.
- Sin **argumento sugestivo**, no hay venta.  
Otros argumentos: el informativo y el lógico.
- La importancia de la **comunicación no verbal**.  
**Comunicación verbal** y cómo construyo mi mensaje.
- **Objeciones**. Las grandes aliadas del vendedor.
- El **cierre** de la venta, una consecuencia lógica de la entrevista bien realizada. Ventas complementarias y ventas adicionales.

## Talleres:

- Los **mapas emocionales** de la venta.
- **Comunicación** verbal y no verbal.

# “EL MAPA EMOCIONAL DE LA VENTA”

carolinahernández



## Beneficios:

- Mayor **motivación** de los vendedores.
- Menor **rotación** del equipo comercial.
- Mayor **fidelización** del cliente.
- Aumento de la **eficacia** del vendedor.
- Mejora de la **rentabilidad** de la organización.

## Lugares:

- **Formación presencial** en sala de formación con inscripciones individuales o *in company*.
- **Espacios** interiores y exteriores para talleres en los cursos de inscripción individual.

## Resultados:

- Mayor **seguridad** y **confianza** del vendedor.
- **Responsabilidad** individual aumentada.
- Consecución de **objetivos**.
- Mayor **capacitación** de los vendedores.
- **Aumento** de ventas.

## Horas del curso y precio:

- 20 horas.
- Grupo mínimo: 6 - 10 personas.  
Grupo máximo: 30 personas.
- Precio: 2.600 €.

# “DEFINIR EL OBJETIVO”

carolinahernández



## Objetivos:

- Aprender a **construir** un buen objetivo.
- **Conseguir** que mi objetivo sea también el de mi equipo.
- **Crear** objetivos alcanzables.
- **Planificar** la estrategia mediante objetivos.

## Metodología:

- **Formación presencial** con un 80% de herramientas **prácticas**.
- **Dinámicas** individuales.  
Dinámicas grupales.

## Contenidos:

- **Características** de un buen objetivo.  
Un objetivo no es una intención.
- **Construir** el objetivo.  
**Planificar** adecuadamente.
- **Filtrar** el objetivo.
- Cómo **compartir** el objetivo para que sea un objetivo común.
- El trabajo conjunto hacia la **consecución** del objetivo.

## Talleres:

- La **visualización** del objetivo.
- **Planificación** de un objetivo por etapas.



## Beneficios:

- Aumento del **valor** de la organización.
- Disminución de **costes**.
- Aumento de la **motivación** de los colaboradores.
- Mejora del **clima laboral** de la organización.
- Aumento de la **rentabilidad**.

## Lugares:

- **Formación presencial** en sala de formación con inscripciones individuales o *in company*.
- **Espacios** interiores y exteriores para talleres en los cursos de inscripción individual.

## Resultados:

- El objetivo es un elemento **diferencial** de competitividad empresarial.
- Personas **comprometidas** con la organización.
- Equipos que centran sus **esfuerzos** porque conocen la dirección.
- **Coherencia** organizacional que fideliza al cliente.
- Mejor **imagen** empresarial.

## Horas del curso y precio:

- 12 horas.
- Grupo mínimo: 6 - 10 personas.  
Grupo máximo: 30 personas.
- Precio: 1.500 €.





## Objetivos:

- Mejorar la **comunicación**.
- Disminuir el **estrés**.
- **Detectar** emociones y trabajar con ellas.
- Resolver **conflictos**.
- Gestionar el **cambio**.

## Metodología:

- **Formación presencial** con un 80% de herramientas **prácticas**.
- **Dinámicas** individuales.  
Dinámicas grupales.

## Contenidos:

- **Conectar** con las emociones para comunicar mejor.
- La **gestión del estrés**, que genera el equilibrio interior.
- Emociones **limitantes** y emociones **potenciadoras**.  
Cómo modificar las que me limitan.
- La **actitud** que genera la emoción.  
**Competencias** clave en la gestión emocional.

## Talleres:

- **El dragón** de la confianza.
- **Trans** formación. Más allá de la formación.
- **Respiración** y meditación.



## Beneficios:

- Mejora de la **capacidad de afrontar** el día a día profesional.
- Toma de **consciencia** y aumento de la **responsabilidad**.
- Aumenta la **seguridad** y la **autoconfianza**.
- Mejora de las **relaciones personales** y disminuye los conflictos.
- Mayor capacidad para **gestionar el cambio**.

## Lugares:

- **Formación presencial** en sala de formación con inscripciones individuales o *in company*.
- **Espacios** interiores y exteriores para talleres en los cursos de inscripción individual.

## Resultados:

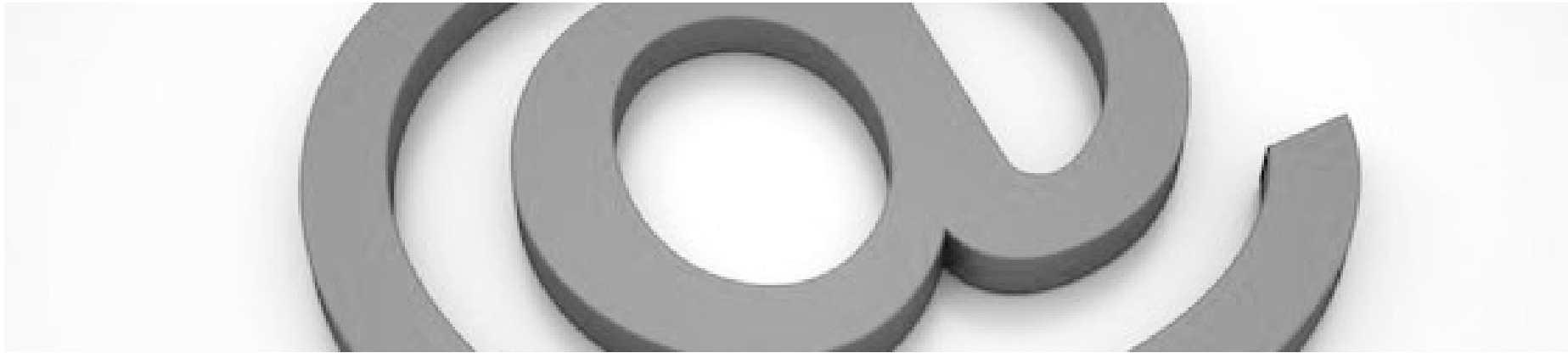
- Mayor **eficacia**, desde la responsabilidad.
- Mejor **clima laboral**.
- Mayor **confianza en uno mismo**.
- Desarrollo del **potencial** individual.
- Mayor **felicidad** y mayor **rentabilidad**.

## Horas del curso y precio:

- 20 horas.
- Grupo mínimo: 6 - 10 personas.  
Grupo máximo: 30 personas.
- Precio: 2.600 €.

# Cómo contactar...

carolinahernández



## Dónde encontrarme...

- [info@carolinahernandez.es](mailto:info@carolinahernandez.es)
- [carolina@chgformacion.com](mailto:carolina@chgformacion.com)
- 965 126 278
- 653 188 467

## Internet y canales sociales...



[@CarolinahCoach](https://twitter.com/CarolinahCoach)



- [www.carolinahernandez.es](http://www.carolinahernandez.es)
- [www.chgformacion.com](http://www.chgformacion.com)
- [www.chgconsulting.com](http://www.chgconsulting.com)