

## CHARLAS, TALLERES Y SEMINARIOS

Los temas que se dan a continuación se pueden desarrollar como charlas, talleres o seminarios. La diferencia entre los tres métodos se basa en el tiempo invertido y la forma de trabajar con el grupo.

En las charlas se enfrenta el tema a través de una discusión tipo Socrática que induce la participación, con lo que se logra una serie de conclusiones del grupo, para luego, complementar estas conclusiones con conceptos aportados por el instructor. La duración de la charla es de una hora y media. La inversión requerida es de B/.150.00. No hay un límite para el número de participantes, sin embargo, recomendamos que no sean más de cincuenta, para un mejor control de la sesión.

En los talleres se usa el mismo enfoque de discusión que en las charlas, adicionalmente se estimula a los participantes para que, en grupo, discutan las causas y posibles soluciones de los problemas relacionados con el tema, se hacen escenificaciones y dramatizaciones, se elabora un plan para implementar las conclusiones del grupo y se establecen compromisos de acción. Todo este material y las conclusiones se entregarán a los ejecutivos de la empresa.

Los talleres son ideales para enfrentar de manera puntual y efectiva, problemas específicos de la empresa, además, el taller es una forma de integrar a los participantes haciéndolos trabajar en equipo. La duración es de tres horas y la inversión es de B/.300.00. El grupo no debería ser mayor de 30 personas.

Los seminarios son una sucesión de charlas o talleres, en los que se desarrollan diferentes temas relacionados entre sí. La inversión requerida dependerá del número de horas.

### LISTA PARCIAL DE TEMAS

#### PARA TODO EL PERSONAL

- RELACIONES HUMANAS APLICADAS EN EL TRABAJO
- LA COMUNICACION
- COMO AUTOMOTIVARNOS
- COMO ESTIMULAR A OTROS
- COMO LLAMAR LA ATENCION
- MANEJANDO EL ESTRES
- EL CONTROL DE LAS PREOCUPACIONES
- ADAPTANDONOS AL CAMBIO
- LA CREATIVIDAD
- EL LIDERAZGO
- DESARROLLANDO EL LIDER DENTRO DE TI
- VISION, MISION Y CREDO: UNA FORMA DE VIVIR
- LA ETICA
- UNA CLAVE PARA EL EXITO

- COMO TRABAJAR EN EQUIPO
- PLANIFICANDO PARA EL EXITO (ENFOQUE PERSONAL)
- PLANIFICANDO PARA EL EXITO (ENFOQUE EMPRESARIAL)
- ORGANIZACION: UNA FORMA DE TRABAJAR
- EN ESTO CREO
- TECNICAS PARA MEJORAR LA MEMORIA
- COMO DISFRUTAR MAS DE LA VIDA Y DEL TRABAJO

## **PARA PERSONAL DE SERVICIO**

- LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE
- SERVICIO DE CALIDAD PARA CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS
- EL SERVICIO: UNA OPORTUNIDAD DE VENTAS
- COMO CREAR UNA BUENA PRIMERA IMPRESION
- ATENDIENDO CLIENTES DIFICILES
- REBASANDO LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE
- EL TOQUE PERSONAL

## **PARA PERSONAL DE VENTAS**

- LA VENTA ANTES DE LA ENTREVISTA
- EL USO EFICAZ DEL TELEFONO
- LOS PASOS DE LA VENTA
- EL SERVICIO DESPUES DE LA VENTA
- COMO AMPLIAR MI CARTERA DE CLIENTES
- LOS REGISTROS DE ACTIVIDAD: SU IMPORTANCIA Y SUS USOS
- COMO CAPTAR LA ATENCION DEL CLIENTE
- COMO DESPERTAR EL INTERES DEL CLIENTE POR MI PRODUCTO
- COMO ORGANIZAR LAS IDEAS PARA VENDER
- COMO MOTIVAR AL CLIENTE
- COMO MANEJAR LAS OBJECIONES
- EL CIERRE DE LA VENTA
- COMO PASAR LOS BLOQUEADORES

## **PARA EL PERSONAL EJECUTIVO**

- EL ASPECTO HUMANO DE LA GERENCIA
- EL AMBIENTE LABORAL
- LA DELEGACION DE FUNCIONES
- EVALUACION DEL DESEMPEÑO
- LA CLARIDAD ORGANIZACIONAL
- METODOS DOME Y FODA
- COMO ENTRENAR A SUS COLABORADORES
- LA SUPERVISION EFICAZ