



TALLER DE HABILIDADES GERENCIALES

DIRIGIDO A:

Mandos medios, Jefes/Gerentes de área.

OBJETIVO GENERAL:

Este taller brinda al participante la oportunidad de mejorar los procesos administrativos, a través de la aplicación de habilidades Gerenciales que conlleven a proporcionar un mejor servicio, mantener buenas relaciones con el cliente y asegurar un ambiente de trabajo efectivo que es el ingrediente principal para el logro de la permanencia del mercado.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Proporcionar conocimiento en el manejo de herramientas administrativas que ayuden a la estandarización, control y seguimiento de los procesos.
- Formar al personal en las habilidades de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación y motivación del personal, que ayuden a la obtención de los resultados.
- Otorgar herramientas para el manejo y solución de problemas incluyendo las técnicas para el manejo de conflictos de personal.

CONTENIDO

1) La comunicación en la organización

- a) Comunicación organizacional
- b) Barreras de la comunicación
- c) Comunicación asertiva

2) Técnicas para mejorar la comunicación

- a) Formas para superar las barreras
- b) Técnicas para mejorar la comunicación

3) Trabajo en equipo

- a) Diseño e integración del equipo
- b) Liderazgo y organización del equipo
- c) Proceso de solución de problemas en equipo

4) Liderazgo

- a) Liderazgo situacional
- b) Toma de decisiones

CONTENIDO

5) Técnicas motivacionales

6) Enfoque de satisfacción del cliente

- a) Los clientes y sus expectativas
- b) Habilidades para incrementar la satisfacción del cliente

7) Enfoque a procesos

- a) Identificación del proceso
- b) Habilidades para identificar los aspectos causales y mejoras del proceso.
- c) Objetivos e indicadores
- d) Estructura de procesos

8) Negociación y resolución de conflictos en la organización

- a) Problemas con el personal
- b) Negociación
- c) Convencimiento

HABILIDADES A DESARROLLAR:

- Liderazgo
- Comunicación efectiva
- Negociación
- Manejo y solución de problemas

Duración: 16 horas