



# **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