



HERRAMIENTAS Y SOLUCIONES PARA EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL

BONIFICADA PARA EMPRESAS



Formación &
Servicios BCN

Área Recursos Humanos

Recursos Humanos para PYMES
Selección en las Redes Sociales
Selección de personal para PYMES
La entrevista por competencias en la selección de personal
Evaluación del desempeño

Área Habilidades Directivas

Coaching aplicado al liderazgo de equipos
Gestión de conflictos
Gestión del estrés
Gestión del tiempo y productividad personal
Inteligencia emocional
Negociación
Programación Neurolingüística aplicada al liderazgo
Cómo tratar con personas tóxicas
Habilidades Directivas

Área Comercial

Fundamentos de la venta: cómo vender mejor
Psicología aplicada a la venta: cómo vender más
Networking para conseguir clientes
Fidelización y venta cruzada
Atención al cliente
Dejar de vender características y empezar a vender beneficios

Habilidades Profesionales Genéricas

Actitud y motivación para el éxito
Resolución de problemas y toma de decisiones
Trabajo en equipo
Efectividad profesional
Adaptación al cambio
Comunicación efectiva
Hablar en público



Recursos Humanos para PYMES

Objetivos:

Obtener las nociones suficientes para maximizar el rendimiento de los equipos de trabajo.

Aprender las técnicas básicas para liderar, motivar y evaluar el desempeño del personal.

Contenidos:

Liderazgo.

- o Los estilos clásicos de liderazgo: ventajas e inconvenientes.
- o Las nuevas tendencias: el líder Coach.

Motivación.

- o La Pirámide de Maslow y su aplicación práctica.
- o Motivación basada en el compromiso.

Evaluación del desempeño

- o La gestión por competencias.
- o Cómo elaborar un perfil competencial orientado a objetivos.
- o Evaluación del desempeño en función de las competencias.

Comunicación.

- o La entrevista en Recursos Humanos.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Selección en las redes sociales

Objetivos:

Aprender a usar las redes sociales para reclutar y seleccionar.

Aplicar los perfiles basados en competencias en la selección de personal.

Contenidos:

Elaboración del perfil competencial del candidato.

Búsqueda activa de candidatos en las redes sociales: o LinkedIn.

o Facebook. o Twitter.

o Otros recursos online: Blog.

Valoración del candidato según su perfil profesional.

Valoración del candidato según su interacción en Internet.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Selección de personal para PYMES

Objetivos:

Aprender los principios básicos para realizar una correcta selección de personal, sin necesidad de externalizar el proceso.

Aplicar los perfiles basados en competencias en la selección de personal.

Realizar entrevistas de selección destinadas a obtener la máxima información de las personas candidatas.

Contenidos:

Elaboración del profesiograma del puesto de trabajo a cubrir.

Elaboración del perfil competencial del candidato.

Búsqueda activa de candidatos:

- o Anuncios en portales de empleo.
- o Base de datos propia de la empresa.
- o LinkedIn.

Criba curricular y valoración del candidato según su perfil profesional.

Determinación de las pruebas de selección.

La entrevista de selección:

- o Entrevista por competencias.
- o Tipos de preguntas.
- o Actitudes de la persona entrevistadora.
- o Valoración de la persona candidata a través de su lenguaje corporal.

Elaboración del informe de selección y elementos decisores para la contratación.

Duración:

Este curso tiene una duración de 30 horas.



La entrevista por competencias en la selección de personal

Objetivos:

Conocer la gestión por competencias, y su aplicación en la selección de personal.

Aprender las técnicas básicas para realizar una entrevista de selección por competencias.

Contenidos:

La gestión por competencias.

Elaboración del perfil competencial:

- o Competencias imprescindibles para el puesto.
- o Competencias valorables.

Preparación de la entrevista por competencias.

Habilidades para realizar una entrevista de selección de personal.

- o Crear rapport.
- o Interpretar la comunicación no verbal del candidato.

Elaboración del informe de entrevista.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Evaluación del desempeño

Objetivos:

Conocer la gestión por competencias, y su aplicación en la evaluación del desempeño.

Aprender a elaborar una evaluación del desempeño, aplicarla y sacar conclusiones a partir de los resultados.

Contenidos:

La gestión por competencias.

Elaboración del perfil competencial:

- o Competencias imprescindibles para el puesto.
- o Competencias valorables.

Preparación de la evaluación del desempeño:

- o Entrevistas con los jefes directos.
- o Entrevistas con el personal.

Evaluación del desempeño:

- o Herramientas de evaluación.

Desarrollo de la entrevista de devolución.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.

Coaching aplicado al liderazgo de equipos

Objetivos:

Conocer los fundamentos del Coaching, la herramienta para sacar lo mejor de los demás.

Desarrollar las competencias necesarias para actuar como Coach del propio equipo de colaboradores.

Contenidos:

Fundamentos del Coaching.

- o Qué es Coaching y para qué sirve.
- o Fundamentos del Coaching.

Método GROW.

- o Fijar objetivos.
- o Evaluar el punto de partida.
- o Generar opciones.
- o Mantener la motivación.

Competencias del Coach.

- o Escucha activa.
- o Empatía.
- o Cómo dar feedback efectivo.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Gestión de Conflictos

Objetivos:

Reconocer el conflicto cuando aparece y tener herramientas para gestionarlo eficazmente.

Desarrollar estrategias personales para abordar los conflictos en los que nos vemos implicados, y también para negociar y mediar en conflictos de terceras personas.

Contenidos:

Habilidades personales para la gestión de conflictos o autoconocimiento.

- o Autocontrol y gestión de las propias emociones.

Habilidades sociales para la gestión de conflictos.

- o Comunicación efectiva: asertividad y persuasión.

- o Escucha activa.

- o Empatía.

Gestión de conflictos interpersonales.

- o Conflictos funcionales y conflictos disfuncionales.

- o Métodos para resolver conflictos.

Negociación para la resolución de conflictos.

- o Estrategias y métodos de negociación.

- o Tácticas de negociación: reconocer el "juego sucio".

Mediación para la resolución de conflictos.

- o Competencias del mediador.

- o Elaborar el mapa del conflicto.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Gestión del Estrés

Objetivos:

Conocer qué es el estrés, cuáles son sus mecanismos y cómo se manifiesta.

Obtener herramientas prácticas para simplificar la vida y para gestionar los momentos de tensión en el trabajo.

Contenidos:

Qué es el estrés.

- o Estrés a corto y largo plazo.
- o Estrés positivo y negativo.

Síndrome Burn-Out o “estar quemado”.

- o Estrategias de solución organizacionales.
- o Estrategias de solución individuales.

Herramientas para gestionar el estrés.

- o Autocontrol.
- o Relajación y respiración.
- o Técnicas de Mindfulness.
- o Control emocional.

Trucos para simplificar la vida.

- o A nivel personal.
- o A nivel profesional.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas



Gestión del Tiempo y Productividad Personal

Objetivos:

Conocer las principales herramientas para hacer un uso más eficiente del tiempo disponible.

Aumentar la productividad personal: aprender a hacer más con menos.

Contenidos:

Los cuatro cuadrantes de la gestión del tiempo.

- o La Matriz Importante vs Urgente de Stephen Covey.
- o Cómo mantenerse en el cuadrante de la productividad.

Obstáculos a la gestión del tiempo.

- o Planificación.
- o Saber decir NO.
- o Manejar las interrupciones.
- o Saber delegar.
- o Procrastinar.
- o Ladrones de tiempo.
- o Perfeccionismo.
- o Reuniones ineficaces.
- o Biorritmos personales.

Productividad personal.

- o El Sistema GTD de David Allen.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Inteligencia Emocional

Objetivos:

Aprender los principios básicos de la Inteligencia Emocional, y saber por qué este tema es el factor determinante del éxito.

Saber reconocer las propias emociones para modificarlas, y saber cómo aprovechar ese conocimiento para relacionarnos mejor con los demás.

Contenidos:

Qué es la Inteligencia Emocional.

Competencias personales.

- o Autoconocimiento.
- o Autocontrol.
- o Motivación.

Competencias sociales.

- o Empatía.
- o Comunicación efectiva.
- o Trabajo en equipo.
- o Liderazgo.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Negociación

Objetivos:

Saber cómo preparar una negociación para maximizar las posibilidades de éxito.

Elaborar las mejores estrategias para obtener resultados.

Distinguir entre los diferentes métodos de negociación, con el fin de poder escoger el más adecuado en función de los diferentes momentos e interlocutores de la negociación.

Contenidos:

Habilidades personales del negociador. La preparación psicológica o Autoconocimiento.

- o Autocontrol.

- o Gestión de las propias emociones.

- o Comunicación eficaz: escucha activa, asertividad y persuasión. o Empatía.

La preparación estratégica:

- o Establecer el resultado mínimo aceptable.

- o La Mejor Alternativa Posible a un Acuerdo Negociado (MAPAN).

El Método de Negociación Situacional:

- o Cómo funciona el método situacional.

- o Cuándo, cómo y con quién utilizar cada estrategia.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.

Programación Neurolingüística aplicada al liderazgo

Objetivos:

Aprender los principios básicos de la Programación Neurolingüística, y comprobar cómo puede ayudarte a conseguir tus objetivos personales y profesionales.

Conocer las principales técnicas de PNL para conseguir objetivos, motivarte y comunicarte mejor con los demás.

Contenidos:

Qué es la Programación Neurolingüística.

La distinción entre Mapa y Territorio.

Comunicación:

- o Comunicación no verbal: Calibrado.
- o Sistemas representacionales.
- o Predicados VAKOG.
- o Movimientos oculares.

Conseguir objetivos:

- o Programarse para el éxito.
- o Cómo fijar objetivos con garantías de éxito.
- o Visualización.
- o Cambio de creencias.
- o Los anclajes.
- o Actuar "como si..."

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Cómo tratar con personas tóxicas

Objetivos:

Reconocer los diferentes tipos de personas desgastantes, con las que podemos encontrarnos en algún momento de nuestras vidas.

Desarrollar estrategias personales para evitar caer en los intentos manipulativos de las personas tóxicas o vampiros emocionales.

Contenidos:

Vampiros emocionales: o El tipo antisocial. o El tipo histriónico. o El tipo narcisista.

o El tipo obsesivo-compulsivo. o El tipo paranoico.

Reconocer y evitar la manipulación: o Las técnicas del manipulador.
o Autodefensa de la manipulación.

Autoconocimiento y autocontrol:

- o Reconocer las debilidades personales.
- o Cómo mantener la distancia emocional.

La actitud personal:

- o “Be wáter my friend”.
- o Cómo interpretamos la realidad.

Cómo manejar las críticas manipulativas:

- o Técnicas asertivas.
- o Hapkido Verbal.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas

Habilidades directivas

Objetivos:

Aprender a liderar equipos de trabajo.

Conocer las herramientas imprescindibles para manejar personas.

Contenidos:

Identificación del propio estilo de liderazgo.

Características del trabajo en equipo.

Gestión de la diversidad.

Los nuevos estilos de liderazgo basados en la Inteligencia Emocional: o Autoanálisis de las competencias emocionales.

o Desarrollo de los estilos de liderazgo.

Cómo dar feedback efectivo:

- o Feedback crítico.
- o Feedforward: la herramienta del líder coach.
- o Reconocimiento.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Fundamentos de la venta: cómo vender mejor

Objetivos:

Aprender las bases para vender cualquier producto o servicio.

Conocer cómo prospeccionar nuevos clientes.

Saber rentabilizar a los clientes actuales mediante la fidelización y la venta cruzada.

Contenidos:

Prospección comercial: o Networking.

- o Las redes sociales y profesionales como herramienta de prospección.

Motivaciones de compra de nuestros clientes.

Calificar a los clientes.

Principales técnicas de venta:

- o AIDDA.

- o SPIN.

Seguimiento y fidelización:

- o Venta cruzada.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Psicología aplicada a la venta: cómo vender más

Objetivos:

Conocer las principales aportaciones de la psicología aplicada a las ventas.

Aprender nuevas herramientas para conocer mejor a los clientes.

Facilitar las decisiones de compra de los clientes.

Contenidos:

Programación Neurolingüística aplicada a las ventas.

Calibrado: reconocer cuando un cliente está dispuesto a comprar.

Patrones mentales de comunicación para hablar a los clientes “en su mismo idioma”.

Patrones de compra.

Anclajes para mantener la motivación y superar el rechazo.

Persuasión e influencia.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Networking para conseguir clientes

Objetivos:

Aprender cómo hacer Networking efectivo para ampliar la cartera de clientes.

Contenidos:

La Teoría de los Seis Grados de Separación.

Herramientas de Networking presencial:

- o Cómo hacer una presentación efectiva.
- o Recopilar y mantener una red de contactos.
- o La relación con el contacto.

Herramientas de Networking virtual:

- o Twitter.
- o Facebook.
- o LinkedIn.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Fidelización y venta cruzada

Objetivos:

Conocer las herramientas que nos permiten fidelizar a los clientes para rentabilizar la relación comercial.

Conseguir más ventas con el mismo número de clientes.

Contenidos:

La base de la fidelización: la postventa.

Generar relación con los clientes:

- o Generar confianza.
- o Empatía.
- o Persuasión.

Programas de fidelización efectivos para incentivar la compra repetitiva.

Venta cruzada: descubriendo las necesidades de nuestros clientes.

Qué ofrecer y en qué momento.

El cierre de la venta cruzada.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Atención al cliente

Objetivos:

Convertir al cliente en el centro del negocio.

Aprender las principales técnicas de comunicación para ofrecerle el mejor servicio.

Contenidos:

Habilidades de comunicación eficaz.

Comunicación no verbal:

- o Transmitir confianza.
- o Aprender a leer la comunicación no verbal del cliente.

Empatía.

Persuasión.

Resolución de quejas e incidencias:

- o Resolución de conflictos.
- o Resolución de problemas.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Dejar de vender características y empezar a vender beneficios

Objetivos:

Diferenciarnos de la competencia, dejando de vender características para vender auténticos beneficios.

Aplicar las aportaciones de la psicología al ámbito comercial.

Contenidos:

Análisis de los clientes.

Motivaciones de compra.

Estudio de las necesidades: la Pirámide de Maslow.

Convertir características en beneficios.

El cierre de la venta basado en beneficios.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Actitud y motivación para el éxito

Objetivos:

Aprender las claves para mantener una actitud positiva hacia los retos profesionales.

Contenidos:

Actitud y motivación.

Claves de la automotivación y la actitud positiva. o Autoconocimiento.

o Autocontrol.

o Modificación de las emociones.

Resiliencia: cómo recuperarnos de los problemas. o Aprender a pensar.

o Mindfulness aplicado a la motivación.

Plan personal.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Resolución de problemas y toma de decisiones

Objetivos:

Aprender las técnicas que nos permitan enfrentarnos a cualquier tipo de problema.

Ser capaces de elaborar alternativas de solución.

Saber tomar decisiones.

Contenidos:

Un problema bien definido es un problema medio resuelto: o The 5 Why's.

Habilidades creativas para generar soluciones:

- o Brainstorming.
- o El Modelo Walt Disney de creatividad.
- o Pensamiento lateral: nuevas soluciones a viejos problemas.

Técnicas de toma de decisiones.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Trabajo en equipo

Objetivos:

Aprender las principales habilidades para integrarse efectivamente en un equipo de trabajo.

Conocer las potencialidades del trabajo en equipo.

Contenidos:

Condiciones del equipo de trabajo eficaz.

Autogestión emocional:

- o Autocontrol.
- o Distancia emocional.
- o Tratar con personas difíciles.

Competencias comunicativas:

- o Empatía.
- o Comunicación efectiva.
- o Comunicación no verbal.

Toma de decisiones grupales.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Efectividad profesional

Objetivos:

Conocer los principales ladrones de tiempo que dificultan la organización profesional.

Aprender a organizar nuestro trabajo.

Vencer las resistencias personales y mantener la motivación.

Contenidos:

Identificar los principales ladrones de tiempo.

Claves de la organización personal:

- o Principales aportaciones de los expertos en organización.

Cómo identificar y vencer las propias resistencias:

- o Modificación de creencias limitantes.
- o Motivación personal.

Plan de acción personalizado.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Adaptación al cambio

Objetivos:

Aprender a adaptarnos al cambio para vivir los momentos de incertidumbre.

Contenidos:

La zona de confort: qué es y qué implica salir de ella.

Situaciones de cambio:

- o Cambios reactivos.
- o Cambios proactivos.

Autoconocimiento:

- o Situaciones que nos provocan estrés.
- o Cómo generar y mantener una actitud positiva.

Adaptación al cambio:

- o Mindfulness.
- o Superar las creencias limitantes.

Resiliencia: crecer en la adversidad.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.



Comunicación efectiva

Objetivos:

Llegar a comunicarnos efectivamente en el ámbito profesional, independientemente del interlocutor con el que estemos interactuando.

Aprender a leer la comunicación no verbal de nuestros interlocutores, a interpretar adecuadamente los mensajes, y a conseguir resultados.

Contenidos:

Comunicación verbal:

- o El triángulo retórico.
- o Escucha activa.
- o Asertividad.

Comunicación no verbal:

- o Qué proyectamos según nuestros gestos.
- o Cómo interpretar la comunicación no verbal de los demás.

Herramientas de Programación Neurolingüística:

- o Personas visuales, auditivas y cinestésicas.
- o Cómo crear rapport.
- o Calibrado.

Facilitadores de la comunicación:

- o Empatía.
- o Persuasión e influencia.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas



Hablar en público

Objetivos:

Aprender a estructurar el discurso en una presentación en público.

Conocer los elementos principales de la comunicación no verbal.

Saber cómo mantener la atención y el interés de la audiencia.

Aprender a vencer el miedo y los nervios.

Contenidos:

El triángulo retórico:

- o Imagen proyectada.
- o Interés de la audiencia.
- o Argumentación y preparación del discurso.

Comunicación no verbal:

- o Qué proyectamos según nuestros gestos.

Elementos de influencia y persuasión.

El arte de contar historias para mantener el interés de la audiencia.

Cómo manejar el miedo y el estrés de hablar en público.

Duración:

Este curso tiene una duración de 20 horas.

