

Programas sobre Gestión personal

1. Gestión del tiempo

Conceptos clave

Activismo, rutina, presión.

Objetivos:

- Entender las peculiaridades del propio trabajo.
- Reflexionar sobre el dominio del tiempo.
- Asumir que la iniciativa personal cuenta para la organización del tiempo en el trabajo.

Resumen de contenidos

1. El espacio físico (cuidar el entorno en el que se trabaja) y cultural (contribuir con el propio trabajo a la mejora de la calidad de vida de los otros).
2. Diferencia entre activismo y trabajo.
3. Ladrones del tiempo.
4. Actitudes ante el tiempo
5. El estrés positivo y el estrés negativo.

Al final del curso el participante habrá aprendido a:

- Organizar los espacios de tiempo propios.
- Distinguir lo importante de lo urgente y de lo muy urgente.
- Abordar los imprevistos.
- Identificar cómo usan el tiempo los integrantes del equipo.

2. Atención y servicio al cliente

Conceptos clave

Servicio, bidireccionalidad, interacción.

Objetivos

- Interiorizar que el objetivo del servicio es satisfacer al cliente y cubrir sus necesidades.
- Entender que el éxito de mi trabajo radica en dar el mejor servicio.
- Asumir que el buen trabajo pasa por la mejora personal.



Resumen de contenidos

1. En qué consiste el buen servicio.
2. Diferenciar entre información y conocimiento.
3. Conocer bien el propio trabajo.
4. Analizar los puntos fuertes y débiles del trabajo.
5. La bidireccionalidad del trabajo.
6. La interacción con compañeros y clientes.

Al final del curso el participante habrá aprendido a:

- Valorar que si el cliente está satisfecho se disfruta más con el trabajo.
- Considerar que la forma de prestar un servicio es exclusiva, todo lo demás puede externalizarse.
- Dar sentido a las tareas que se desarrollan a diario en el trabajo.

3. Hacia la cultura de la calidad

Conceptos clave

Calidad, contribución, satisfacción, buen trabajo, imagen de marca.

Objetivos

- Conocer y potenciar la cultura de la empresa.
- Comprender la importancia de desarrollar un estilo de trabajo que comunique la marca.
- Desarrollar las actitudes ayuda a hacer las cosas bien.

Resumen de contenidos

1. Características del producto-servicio de la empresa.
2. Concepto de calidad de servicio en el sector.
3. Trabajar con calidad. Atributos que incluye.
4. Los beneficios de prestar un servicio de calidad. ¿Quién gana?
5. El desarrollo del compromiso. Importancia de comunicar los atributos de la marca.
6. Dificultades. ¿Qué necesito desarrollar?

Al final del curso el participante habrá aprendido a:

- Comunicar la cultura de la empresa a través del trabajo individual.
- Asumir actitudes que ayudan a identificarse con la marca de la empresa.
- Conocer los puntos fuertes y puntos débiles del modo de trabajar.

La duración de cada curso es de 8 horas
