



ACCIÓN TRANSFORMATIVA:



INFLUIR PARA FIDELIZAR

INTRODUCCIÓN:

La comunicación es o debería ser una función estratégica que apoye estructuralmente el proyecto organizacional, para ello los mensajes deben fluir eficazmente. Para lograr esto los profesionales que la integran deben desarrollar habilidades comunicativas de influencia y persuasión que impacten tanto en el cliente interno como externo, constituyendo en sí mismas un refuerzo cultural de la visión y valores de la empresa.

BENEFICIOS

Con esta acción Transformativa los asistentes:

- Tendrán un mayor conocimiento de sí mismos.
- Interactuarán con otros entendiendo y transmitiendo ideas de forma clara y convincente.
- Serán capaces de adaptar sus argumentaciones en función de sus distintos interlocutores y la situación, sintonizando con sus intereses explícitos e implícitos.
- Utilizarán positivamente las relaciones profesionales para conseguir que sus interlocutores colaboren en la consecución objetivos personales u organizacionales.

OBJETIVOS:

- Desarrollar una comunicación persuasiva con el cliente interno / externo.
- Desarrollar la capacidad de empatía de los asistentes para lograr una mayor confianza de los clientes internos / externos.
- Aprender a reconocer los distintos tipos de interlocutores para determinar qué estrategia seguir para persuadirlo.
- Fidelizar a los clientes internos / externos.
- Crear una motivación psicológica que se traducirá en un comportamiento profesional más entusiasta y eficaz.

DIRIGIDO A:

Todos aquellos profesionales cuyo puesto de trabajo implique una relación fluida con clientes internos / externos y quieran incrementar su capacidad de interrelación personal mejorando sus habilidades comunicativas y de persuasión.

METODOLOGÍA:

- La metodología que utilizamos es inminentemente práctica, ya que implica el Análisis Experiencial del Ciclo de Inducción a través de toda la acción transformativa en los Ejercicios realizados: tanto en las encuestas, en los workshops, en los casos, como los Ejercicios EXPERIENCIALES propios, aportándoles herramientas y desarrollando habilidades de inmediata aplicación en su entorno laboral.
- Los contenidos están pensados y son específicos para conducir al participante a una madurez tanto profesional como actitudinal, llevándole a una estructuración sistemática de la visión de su posible actuación, consiguiendo su alineamiento y motivación hacia las estrategias institucionales.

CONTENIDOS:

1. "Zona de confort", aplicación práctica al puesto de trabajo
2. DESARROLLO DE LA CAPACIDAD DE COMUNICAR PERSUASIVAMENTE
 - El proceso de comunicación persuasiva
 - La comunicación subliminal
 - Barreras a la comunicación: cómo salvarlas
 - Cómo comunicarse eficaz y persuasivamente con el cliente interno / externo



3. DESARROLLO DE LA CAPACIDAD DE EMPATÍA

- Qué es la empatía
 - Nuestra personalidad
- Cómo reconocer la personalidad de nuestro interlocutor
- Cómo comunicarnos en la “longitud de onda” de nuestro cliente
- Una técnica muy útil para conocer y mejorar las relaciones humanas: El análisis transaccional:
 - Análisis de la estructura de la personalidad
 - Las transacciones psicológicas
 - Las 4 situaciones de vida
 - Las caricias psicológicas
- Cómo captar la actitud de nuestro interlocutor
- Cómo adaptarnos a la personalidad de nuestro cliente
- Importancia de la comunicación no verbal

4. DESARROLLO DE LA CAPACIDAD DE INFLUENCIA

- Energía e Influencia
- Influencia versus manipulación
- Autodiagnóstico
- Estilos de influencia:
 - Estilos de influencia “Push”:
 - Persuasión: propuesta y razonamiento
 - Afirmación: expectativas, evaluación e incentivos o presiones
 - Estilos de influencia “Pull”:
 - Implicación: apoyo, escucha y apertura
 - Atracción: visión y valores comunes
 - Estilos de alejamiento: desenganche y elusión
 - Qué estilo aplicar según nuestro interlocutor
- Cómo rentabilizar la relación con el cliente interno / externo

5. Plan de Acción Personal

FACILITADOR:

JAVIER DORREGO GONZÁLEZ: Licenciado en Derecho ICADE Madrid . Licenciado en Ciencias Empresariales ICADE. Madrid.

Consultor y formador de empresas nacionales, internacionales y Administración Pública Especialista en Organización, Marketing, Comunicación, Creatividad e Innovación con más de 25 años de experiencia. Profesor en Masters de Postgrado de diversas Escuelas de Negocios (ESIC, EAP, etc.).

INFORMACIÓN PRÁCTICA DEL CURSO:

Acción Transformativa: INFLUIR PARA FIDELIZAR

Ref.: 0300

Duración: 16 h.

Fecha: 22 y 23 de abril

Fecha límite de inscripción: 10 de abril

Lugar: NH Parque Avenidas, Biarritz N° 2, 28028 - Madrid

Precio: 550€ más (16% IVA).

El precio incluye material del curso, almuerzos y coffees

Gestión gratuita adicional: este es un curso bonificable, de acuerdo a los criterios de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo / FTFE - antiguo FORCEM, y con cargo al crédito de formación de su empresa, le ofrecemos la posibilidad de tramitación gratuita, sin coste alguno para usted, sólo nos lo tiene que solicitar mediante el cumplimiento de la información requerida en la ficha de inscripción.

Para más información contactar con Carlota Palacios:

Teléfono 91 490 56 23 / Fax 91 490 56 24

cpalacios@institutoicep.com

En previsión de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI-CE) y de la vigente Ley Orgánica 15 13/12/1999 de Protección de Datos española (LOPD), estamos obligados a comunicarle que su dirección de correo así como los datos que UD. decida incluir en este formulario forman parte de un fichero automatizado con el objeto de mantenerle informado de los cursos de Iniciativas Empresariales. Dicha información NO será cedida a terceros. En virtud de las Leyes mencionadas, usted tiene derecho de acceso, rectificación y cancelación de sus datos. Para cualquier cancelación de datos, modificación y/o acceso envíe un e-mail a la dirección info@institutoicep.com con sus datos y acción a realizar