

**DESARROLLO HUMANO PARA EL MEJORAMIENTO  
DE LA GESTIÓN**

**OBJETIVO:** Fortalecer el potencial motivacional de los asistentes como soportes de una mejor gestión, consolidando la autoestima y activando mecanismos interactivos de superación constante. Afianzando un proceso constante de mejoramiento en el servicio al cliente exponiendo y consolidando técnicas efectivas de competencias para la excelencia en todos los participantes.

Así mismo contribuirá a definir y reafirmar modelos proactivos de Liderazgo mejorando el nivel de las decisiones solucionando diversos problemas como parte de las responsabilidades cotidianas.

**TEMARIO:**

**1. MODELOS MOTIVACIONALES DE CRECIMIENTO EN EL TRABAJO**

- Lineamientos psicológicos generales.
- Analizando la autoestima
- Conociendo al grupo. Diagnóstico.
- Afrontamiento del stress y el Burn Out.
- Técnicas motivación a las varias
- La Asertividad y el análisis conciliatorio como Ejes.
- El Coaching y el Mentoring como soportes.
- Ejercicios y dinámicas. Ejercicios / Dinámicas.
- Conclusiones

**2. EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE**

- Lineamientos psicológicos generales.
- Analizando el servicio. Clientes Internos y Externos.
- El proceso del TQS-proceso del servicio al cliente.
- Criterios de la calidad en el servicio. Perfiles de competencias. ¿Porque la calidad en el servicio?
- La cadena del servicio. Casos.
- Video Aplicativo. Ejercicios.
- Conclusiones.

**3. EL LIDERAZGO COMO FACTOR CRÍTICO DE DESARROLLO**

- Lineamientos psicológicos generales.
- Conociendo al grupo. ¿Diagnóstico. Acciones o decisiones?
- El Gerente ó Jefe. Líder. Coach o Mentor?
- El Jefe Ok.
- Modelos de Liderazgo – Varios.
- Liderazgo transformacional
- Técnicas de solución de problemas y el árbol de las decisiones.
- Ejercicios. Dinámicas.
- Conclusiones

**DURACIÓN:** 24 horas