



**Instituto para
Mandos
Intermedios**



INSTITUTO PARA MANDOS INTERMEDIOS

CATÁLOGO DE FORMACIÓN

CURSOS para:

- Supervisores
- Mandos Intermedios
- Jefes de Equipo

Red Europea Q* FOR

Evaluación de la calidad de los Organismos de Formación a través de la satisfacción de sus clientes y de la transparencia de la información.

EL INSTITUTO PARA MANDOS INTERMEDIOS responde a los criterios de reconocimiento CEDEO / Q FOR por la satisfacción de sus clientes y por sus características como Institución.



www.secretariadoeuropeo.es

Incremente la eficacia en su negocio apoyándose en su gente

Quiénes somos

La entrada en el concierto europeo, enfrenta a nuestras empresas ante nuevos retos que sólo podemos afrontar si adoptamos la **"Calidad en el Trabajo"**, como la mejor estrategia para conseguir una mayor **competitividad**.

El **IMI** es una compañía con resuelta vocación de ayudar a las empresas en la búsqueda de la **calidad total** a través de la Formación, Actualización y Perfeccionamiento de sus equipos humanos, dedicándose con especial atención al campo de **MANDOS INTERMEDIOS, JEFES Y SUPERVISORES**

Nuestro equipo

Está integrado por profesionales titulados que suman a sus conocimientos pedagógicos, una amplia experiencia profesional.

Nuestros cursos

Son eminentemente prácticos, adecuando la teoría a la realidad de los participantes.

Objetivos

- Perfeccionar y desarrollar Técnicas y Habilidades prácticas.
- Potenciar la profesionalidad de los equipos empresariales.
- Ayudar a una mejor comprensión del conjunto de la gestión empresarial, que lleve a la excelencia el nivel de formación profesional de sus equipos.
- Obtener una mayor efectividad de Jefes, Mandos Intermedios y Supervisores.
- Contribuir a elevar el nivel profesional del capital humano de la empresa.

Metodología

Pedagogía activa eminentemente práctica con integración del alumno desde el comienzo del curso mediante:

- Dinámicas participativas (60% práctico - 40% teórica).
- Simulación de casos.
- Aplicación práctica de la teoría a la realidad laboral de los integrantes del curso.
- Medios audiovisuales (películas, diapositivas, etc.).
- Películas formativas.

SUMARIO DE FORMACIÓN

I	GESTIÓN Y CALIDAD TOTAL 1.- Calidad Total para Mandos Intermedios4	4
II	FORMACIÓN INTEGRAL 2.- Técnicas para una Supervisión Eficaz.....5 3.- Perfeccionamiento de Mandos Intermedios6 4.- Liderando el Cambio7 5.- Cómo Conseguir Equipos de Alto Rendimiento.....9	5 6 7 9
III	FORMACIÓN DE FORMADORES 6.- Formación de Formadores.....10	10
IV	HABILIDADES SOCIALES 7.- Cómo Evitar y/o Resolver Conflictos a través de la Asertividad.....12 8.- Técnicas de Negociación.....13	12 13
V	HABILIDADES TÉCNICAS 9.- Gestión del Tiempo.....14 10.- Cómo Llevar a Cabo una Evaluación de Desempeño con Éxito.....15 11.- Técnicas de Organización de Reuniones Eficaces y Atención de Visitas.....16 12.- Técnicas para Presentaciones Eficaces.....17	14 15 16 17
VI	CURSOS ON-LINE 13.- Cómo Conseguir Equipos de Alto Rendimiento.....18 14.- Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa.....20	18 20
VII	COMUNICACIÓN E IMAGEN 15.- Atención al Cliente / Usuario.....22 16.- Cómo Escuchar Bien y Entender Mejor.....23 17.- Técnicas de Comunicación Escrita Profesional para Directivos.....24	22 23 24
VIII	TÉCNICAS PARA TRABAJAR EN EQUIPO 18.- La Motivación en los Equipos de Trabajo.....25 19.- Estrategias para Trabajar en Equipo.....26	25 26
IX	INGLÉS EN LOS NEGOCIOS 20.- Telephoning.....27 21.- Meetings & Discussions.....28	27 28
X	OTROS CURSOS Cursos para Administrativos, Asistentes de Dirección y Secretarías Ejecutivas.....29	29



1.- Calidad Total para Mandos Intermedios

Conseguir la calidad depende de todos.

Qué obtendrá:

- Desarrollar el potencial de los Supervisores, sus competencias profesionales y el talante personal.
- Incrementar su eficacia, en la organización y en el desempeño de sus funciones para contribuir a las técnicas de calidad.
- Ayudar a una mejor comprensión de la cultura empresarial con objeto de potenciar su efectividad y desarrollar el trabajo como colaboradores eficaces.

Dirigido a:

Mandos con experiencia en la Dirección de Equipos que deseen perfeccionar y actualizar sus técnicas de Organización y Motivación para conseguir la mayor Calidad en los Equipos.

1. Organización: Factor de Calidad

- 1.1. La organización y la regla de las tres “E”.
- 1.2. El “cliente interno” y la calidad total.
- 1.3. Una buena organización para un trabajo eficaz.

2. Las Relaciones Interpersonales:

- 2.1. Las actitudes.
- 2.2. Conocimiento de la personalidad de los interlocutores.
- 2.3. Estilos de relación interpersonal.

3. Técnicas Básicas de Comunicación:

- 3.1. Escuchar para comunicarse con eficacia.
- 3.2. Comunicar para dirigir.
- 3.3. Comunicar para motivar.

4. Habilidades Sociales:

- 4.1. El arte de la persuasión.
- 4.2. Como relacionarnos de forma asertiva.
 - Expresar opiniones.
 - Expresar / recibir críticas
 - Pedir cambios de comportamiento.
- 4.3. Pasos para analizar y resolver problemas.



14 Horas



2.- Técnicas para una Supervisión Eficaz

Mejorar las técnicas para adaptarse a los cambios.

Qué obtendrá:

- Proporcionar al Supervisor la ayuda necesaria a fin de reconocer las características que llevan a una supervisión de éxito.
- Potenciar los cambios de actitud necesarios para afrontar nuevas responsabilidades.
- Adquirir conceptos y técnicas que necesitará poner en práctica en la constante adaptación al cambio del puesto de trabajo.

Dirigido a:

Jefes de Equipo, Coordinadores, Supervisores y Mandos que quieren Perfeccionar sus Habilidades Ejecutivas y adaptarlas a las exigencias del cambio de Cultura de Empresa.

1. Qué es un Mando Intermedio:

- 1.1. Actitud.
- 1.2. Confianza en sí mismo.
- 1.3. Imagen de empresa.

2. Estrategias Eficaces:

- 2.1. Autoridad y jerarquía.
- 2.2. Delegación.
- 2.3. Instrucción y asesoría

3. Técnicas para Supervisar con Éxito:

- 3.1. Liderazgo
- 3.2. Comunicación.
- 3.3. Motivación.

4. Transición a Mandos Intermedios:

- 4.1. Errores a evitar.
- 4.2. Actitud frente al empleado problema.
- 4.3. Cómo tener éxito.

METODOLOGÍA: Simulación de casos. Dinámica participativa.

14 Horas





3.- Perfeccionamiento de Mandos Intermedios

Perfeccionarse para mejorar resultados.

Qué obtendrá:

- Proporcionar al Mando las herramientas básicas para dirigir y animar al Equipo de Trabajo.
- Desarrollar sus habilidades de Comunicación.
- Analizar su estilo personal, de liderazgo y de dirección.
- Mejorar sus técnicas de motivación.

Dirigido a:

Mandos con experiencia que desean Perfeccionar sus Técnicas de Dirección y Motivación.

1. Roles y Tareas del Mando Intermedio:

- 1.1. Relación jerárquica.
- 1.2. Relación de autoridad.
- 1.3. Importancia de la imagen.

2. Conocerse:

- 2.1. Diferentes rasgos de la personalidad.
- 2.2. Estilos de mando.

3. Conocer a los demás:

- 3.1. Técnicas de comunicación.
- 3.2. El hombre difícil.

4. Cultura de Empresa

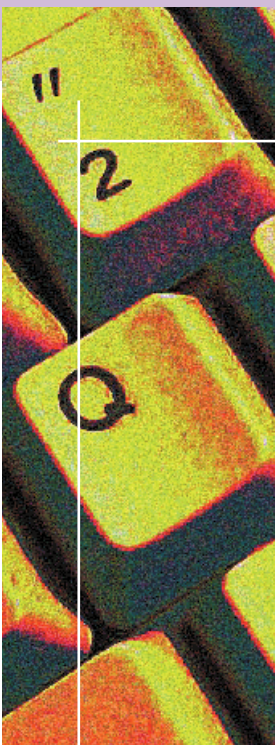
- 4.1. La tecnología y la resistencia al cambio.
- 4.2. Adaptación a los cambios de la empresa.
- 4.3. Toma de decisiones.

5. Técnicas de Motivación:

- 5.1. Relaciones interpersonales
- 5.2. Actitudes de mando que pueden favorecer la motivación.

14 Horas





4.- Liderando el Cambio

Cómo conseguir que el equipo acepte los cambios.

Qué obtendrá:

- Desarrollar el potencial de los participantes, sus competencias profesionales y el talento personal.
- Dotar al participante de un mejor conocimiento de sus fortalezas y debilidades.
- Analizar la capacidad de adaptación y desarrollar el poder de iniciativa.
- Potenciar conductas de toma de decisión coherentes.
- Analizar los procesos de gestión para optimizar resultados.
- Reflexionar sobre las responsabilidades del trabajo individual como contribución a las políticas de calidad.
- Dotar al participante de Técnicas de Comunicación y de Relación Interpersonal efectivas para trabajar en equipo y desarrollar el trabajo como colaboradores eficaces.

Dirigido a:

Directivos y Mandos Intermedios que quieran conseguir una mayor eficacia con sus equipos para cambiar actitudes.

1. Cultura de Empresa:

- 1.1. La adaptación al cambio.
- 1.2. Nosotros como motor del cambio.
- 1.3. Concepto de calidad.
- 1.4. El cliente interno y trabajo en equipo.
- 1.5. Calidad: hacerlo bien, hacerlo a la primera.

2. Estrategias Eficaces para el Mando:

- 2.1. Delegación.
- 2.2. Liderazgo.

3. Técnicas para Gestionar con Éxito:

- 3.1. Comunicación eficaz.
 - La comunicación en la empresa: romper fronteras.
 - Comunicar para dirigir.
 - Comunicar para motivar.
- 3.2. Motivación: clima de trabajo.
 - Actitudes que favorecen la motivación.





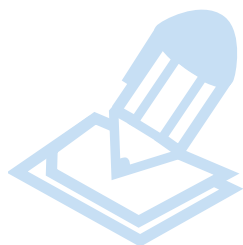
4. Gestión Eficaz: Factor de Calidad:

- 4.1. Leyes y principios de la gestión del tiempo.
- 4.2. Una buena organización para un trabajo eficaz.
- 4.3. Toma de decisiones.

5. Habilidades Sociales:

- 5.1. El arte de la persuasión.
- 5.2. Cómo relacionarnos de forma asertiva.
- 5.3. Claves para manejar situaciones de forma asertiva
- 5.4. Técnicas asertivas para la solución de problemas.

20 Horas



5.- Cómo conseguir Equipos de Alto Rendimiento Técnicas para mejorar el Trabajo en Equipo.

Qué obtendrá:

- Profundizar en el conocimiento de lo que se necesita para dirigir gente.
- Adquirir técnicas de organización y liderazgo para conformar equipos eficaces.
- Potenciar habilidades para relacionarse con los demás, mejorar su uso del tiempo y evitar los conflictos.

Dirigido a:

Todos aquellos Mandos Intermedios interesados en desarrollar habilidades y destrezas para supervisar y motivar con eficacia Equipos de Trabajo.

1. Cómo Diseñar el Equipo:

- 1.1. Qué variables influyen en el comportamiento de un grupo.
- 1.2. El equipo y su entorno.
- 1.3. El entorno y su impacto.
- 1.4. Tipología del equipo.

2. Estrategias para Organizar el Equipo:

- 2.1. Organizar al equipo de trabajo en relación a la tarea
- 2.2. Determinar misiones.
- 2.3. Requerimiento de las tareas.
- 2.4. Seleccionar tareas.

3. Roles en los Equipos:

- 3.1. Factores de adaptación.
- 3.2. Análisis de los roles.
- 3.3. Perfil del líder actual.
- 3.4. El líder y el equipo

4. Cómo Motivar y Canalizar los Conflictos de Forma Positiva:

- 4.1. Errores a evitar.

5. Seguimiento y evaluación

14 Horas



6.- Formación de Formadores

**Como mejorar las habilidades de formación.
Destrezas, herramientas y técnicas para preparar e impartir sesiones formativas con éxito.**

Qué obtendrá:

- Comprender como el diseño y el contenido de acciones formativas eficaces pueden apoyar directamente la estrategia de una empresa.
- Identificar características de los métodos didácticos y estilos docentes.
- Desarrollar conocimientos para analizar las necesidades individuales y para satisfacerlas.
- Profundizar en los criterios de organización, diseño y evaluación de los procesos formativos.
- Perfeccionar las técnicas de comunicación y de relación interpersonal para mejorar la calidad de las acciones formativas.

Dirigido a:

Todos aquellos que tengan que formar o informar a equipos de trabajo, diseñar acciones formativas y mejorar sus técnicas y habilidades como formadores.

1. El Individuo y su Comportamiento:

- 1.1. Conocimiento de nosotros mismos.
 - Las actitudes.
- 1.2. Los destinatarios de la formación.
 - Características de la formación de adultos.
 - Correlación entre conducta y expectativas.
- 1.3. La motivación y las necesidades:
 - Actitudes que favorecen el aprendizaje.
- 1.4. El individuo en el grupo.
 - Dinámica de grupos.
 - Estilos didácticos.

2. La Comunicación en la Formación:

- Barreras.
- Tipos de comunicación y resultados.
- Cómo comunicarse con eficacia.
- Cómo manejar gente difícil.



3. Enseñanza y Aprendizaje:

- Objetivos.

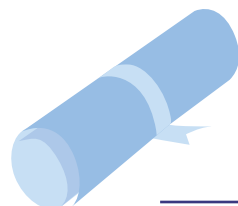
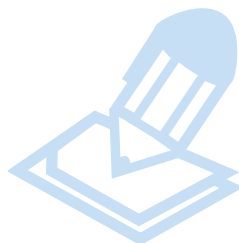
3.1. Cómo llevar a cabo acciones formativas.

- Planificación - Programas.
- Selección y organización de contenidos.
- Adecuación de medios y recursos didácticos.
- Elección de métodos pedagógicos.
- Criterios de evaluación.

4. El Papel del Formador:

- Cómo relacionarse con el grupo.
- Cómo animar el intercambio de opiniones.
- Cómo afrontar / expresar críticas.
- Cómo pedir cambios de comportamiento.
- El arte de la persuasión.

20 Horas



7.- Como Evitar y/o Resolver Conflictos a través de la Asertividad

Objetivos:

- Obtener conocimientos específicos y herramientas para manejar emociones en el ámbito profesional.
- Adquirir técnicas para dar, procesar y recibir feed-back.
- Desarrollar las habilidades asertivas para prevenir situaciones conflictivas.
- Analizar las técnicas de asertividad para la resolución de conflictos.
- Comprender los diferentes estilos de comportamiento y como utilizarlo para conseguir relaciones productivas.

Dirigido a:

Profesionales y directivos en el sector público o privado que aceptan que el conflicto es omnipresente y están interesados en mejorar sus habilidades sociales para prevenir o resolver situaciones conflictivas.

1. Psicología de Nuestros Interlocutores:

- 1.1. Cómo analizar el comportamiento ajeno.
- 1.2. Cómo mejorar las relaciones interpersonales.
 - Caricias psicológicas.

2. Habilidades Sociales:

- 2.1. La inteligencia emocional.
 - Como desarrollar competencias emocionales para el éxito profesional.
- 2.2. La asertividad como tratamiento de un conflicto. (película formativa)
 - Características de la persona asertiva.
 - Claves para manejar situaciones de forma asertiva.
 - Cómo manejar gente emocional.
 - Cómo manejar problemas personales y situaciones difíciles.
 - Cómo potenciar cambios de comportamiento.
 - Cómo expresar / recibir críticas.
- 2.3. Técnicas asertivas:
 - Banco de niebla.
 - Repetición instantánea.
 - Compromiso viable.
 - Cómo decir "no".

3. Técnicas de Autocontrol:

- 3.1. Como manejar el "stress" en el trabajo.
 - Fuentes básicas de stress.
 - Manifestaciones de identificación de stress.
- 3.2. Técnicas de automotivación.
- 3.3. Técnicas de relajación.



8.- Técnicas de Negociación

Técnicas de negociación para situaciones diarias.

Qué obtendrá:

- Proporcionar a los Mandos y Jefes de Equipo la ayuda necesaria a fin de reconocer las características que llevan a una negociación de éxito.
- Potenciar los cambios de actitud necesarios para negociar desde la posición yo gano-tú ganas.
- Adquirir nuevas técnicas que necesitará poner en práctica en las constantes negociaciones y acuerdos dentro y fuera de la empresa.

Dirigido a:

Todas aquellas personas que necesitan perfeccionar sus técnicas y habilidades para llegar a acuerdos. Ejecutivos cuyas capacidades de negociación son críticas para el éxito de la organización, incluyendo directores, ejecutivos de relaciones humanas, jefes de proyectos, directores de ventas y de dirección estratégica.

1. Conocer a los demás para poder llegar a acuerdos

- 1.1. Oportunidades de negociar.
- 1.2. Cómo comunicar desde el yo gano-tu ganas
- 1.3. Principio de la negociación
- 1.4. Características del buen negociador.

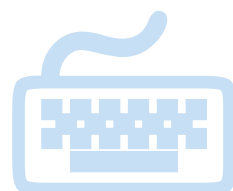
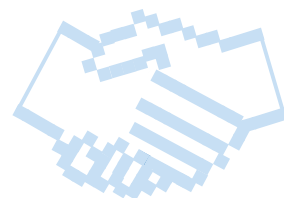
2. Estrategias de Negociación

- 2.1. Negociación por regateo de posiciones.
 - Proceso - Personas
 - Relaciones - Intereses.
- 2.2. Negociación por principios.
 - Proceso - Personas.
 - Relaciones - Intereses.



3. Tácticas de Negociación

- Invente opciones.
- Establezca criterios objetivos.
- El método del salchichón.
- Los hechos consumados.
- El método "Como de costumbre".
- Aprovechar los "tiempos límite".
- Autoridad limitada.



METODOLOGÍA: 60% Práctica - 40% teórica.

14 Horas



9.- Gestión del Tiempo

Ideas, consejos y técnicas para aprovechar mejor el tiempo y conseguir trabajar de forma más eficaz.

Qué obtendrá:

- Desarrollar técnicas efectivas para mejorar la organización del trabajo, el establecimiento de prioridades y las funciones normalizadas del trabajo.
- Analizar el proceso de gestión del tiempo y elaborar objetivos, procedimientos y métodos para optimizar resultados.
- Unificar criterios para simplificar las tareas y mejorar las técnicas para trabajar en equipo.

Dirigido a:

Nuevos y experimentados ejecutivos y todas aquellas personas que desean aprovechar mejor su tiempo y conseguir trabajar de forma más eficaz.

1. Cómo Mejorar la Gestión del Tiempo

- 1.1. Características y componentes del tiempo.
 - Regla de las cuatro "i".
 - Leyes y principios de la gestión del tiempo.
- 1.2. Causas de las pérdidas de tiempo
 - Interrupciones.
 - Malos hábitos
 - El Teléfono.
 - Mala organización.

2. Organización del Trabajo

- 2.1. La regla de las tres "E".
- 2.2. Técnicas de planificación y programación.
 - Definición de objetivos.
 - Establecimiento de prioridades.
 - Sistema "ABC" - La "IMPORTANCIA" y la "URGENCIA".
- 2.3. Métodos de simplificación y optimización del trabajo.
 - Unificación de criterios y procedimientos.
 - Entorno físico.
 - Hojas de "RUTINAS".
 - Las agendas y los plannings.
- 2.4. Cómo tratar la información.
 - El papeleo.
 - La tecnología como tratamiento de la información.

14 Horas



10.- Cómo llevar a cabo una Evaluación de Desempeño con Éxito

Desarrollar procedimientos para llevar a cabo las evaluaciones de la forma más eficaz para ambas partes.

Objetivos:

- Desarrollar el potencial de la Evaluación como factor de motivación.
- Profundizar en el concepto moderno de la Evaluación de Seguimiento.
- Revisar las técnicas de comportamiento eficaz así como las actitudes para mejorar los resultados de la entrevista de Evaluación (Se visiona una película formativa).

Dirigido a:

Jefes de Equipo, Supervisores y Mandos que deben pasar evaluaciones de desempeño o rendimiento periódicamente a sus empleados.

1. La Evaluación del Desempeño

- 1.1. Naturaleza y definición.
- 1.2. Cómo obtener los resultados deseados a través de la evaluación.
- 1.3. Qué es necesario antes de preparar un programa de evaluaciones.
- 1.4. Cómo preparar la entrevista de evaluación.
- 1.5. Cómo eliminar los sesgos "personales".
- 1.6. Cómo transmitir "necesidad de cambios" en la entrevista.
- 1.7. Cómo utilizar la evaluación para las decisiones de "promoción" y las revisiones salariales.
- 1.8. Cómo establecer "metas" y "procedimientos" para poder ser usados en las evaluaciones.
- 1.9. Habilidades personales a desarrollar en la entrevista de evaluación.

12 Horas





11.- Técnicas de Organización de Reuniones Eficaces y Atención de Visitas

Cómo conseguir nuestros objetivos y optimizar el desarrollo de nuestras reuniones.

Objetivos:

- Planificar de forma pro-activa las reuniones.
- Organizar las distintas etapas a partir de plantillas y procedimientos.
- Controlar las diferentes etapas de la reunión.
- Ideas y consejos prácticos para atender a las visitas.

Dirigido a:

Todas aquellas personas que tienen que organizar reuniones dentro de la empresa y congresos y otros actos de empresa.

1. Organización de la Reunión

- 1.1. Definición de reunión.
- 1.2. Objetivos de una reunión.
- 1.3. Tipos de reuniones.
- 1.4. Aspectos de las reuniones.
- 1.5. ¿Es la reunión el canal apropiado?

2. Fases de las Reuniones

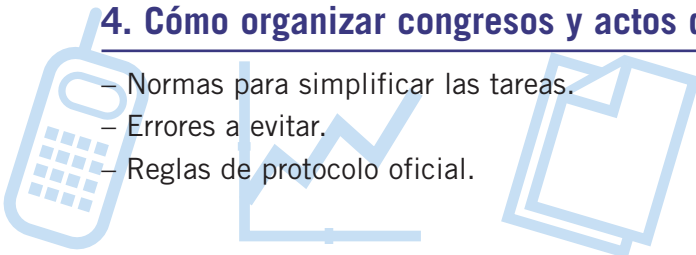
- 2.1. Fase preparatoria: Organización. Cómo asegurarnos la cooperación de los asistentes.
- 2.2. Fase de desarrollo: Realización. Cómo reducir el tiempo y conseguir los objetivos.
- 2.3. Fase de seguimiento: Control.
- 2.4. Plantillas y Procedimientos de gestión.

3. La Atención a los visitantes dentro de la organización

- 3.1. Preparación y atención de visitas.
- 3.2. Cómo mejorar la imagen de la empresa a través de la atención de visitas.
- 3.3. Cómo evitar fallos y malentendidos.
- 3.4. Preparación de agasajos.
- 3.5. Normas y protocolo socio-profesional de la atención de visitas.

4. Cómo organizar congresos y actos de empresa

- Normas para simplificar las tareas.
- Errores a evitar.
- Reglas de protocolo oficial.





12.- Técnicas para Presentaciones Eficaces

Que obtendrá:

- Aprenderá cómo hacer presentaciones persuasivas que le ayuden a conseguir apoyos o vender sus ideas o productos.
- Desarrollará las habilidades necesarias para mejorar su imagen profesional.
- Conseguirá herramientas que le permitan perfeccionar sus técnicas de presentación.

Dirigido a:

Todos aquellos que tengan que realizar presentaciones eficaces y persuasivas a clientes, compañeros, comités directivos, sindicatos o prensa. También puede resultar muy útil a mandos dentro de los departamentos técnicos.

1. El Arte de Hablar en Público:

- 1.1. Normas de la expresión oral.
 - El miedo "escénico".
- 1.2. Cómo organizar la información.
 - Definición de objetivos.
 - Adecuación al grupo.
 - Preparación del contenido.
 - Elaboración de la presentación.
 - Introducción desarrollo y conclusión.
 - Soportes para la exposición:
 - Verbales.
 - Audiovisuales.



2. El Arte de la Persuasión:

- Argumentación.
- Intercambio de ideas.
- Cómo resolver las preguntas.
- Reglas para presentaciones persuasivas.



3. Aplicación Práctica Individual y Plan de Seguimiento

Grabaciones y estudio personalizado para mejorar las técnicas de los participantes.

20 Horas

13.- Cómo Conseguir Equipos de Alto Rendimiento

Objetivos:

- Conocer cómo funciona un equipo.
- Revisar los criterios para encomendar tareas y misiones.
- Perfeccionar las técnicas de liderazgo.
- Optimizar las capacidades de motivación.

Dirigido a:

Todas aquellas personas que desean organizar su tiempo según sus necesidades y aprovechar la tecnología de Internet, para completar y actualizar sus destrezas ejecutivas..

1. Cómo Diseñar el Equipo

- Qué variables influyen en el comportamiento de un grupo.
- El equipo y su entorno.
- El entorno y su impacto.
- Tipología del equipo.

2. Estrategias para Organizar el Equipo

- Organizar al equipo de trabajo en relación a la tarea.
- Determinar misiones.
- Requerimiento de las tareas.
- Seleccionar tareas.

3. Roles en los Equipos

- Factores de adaptación.
- Análisis de los roles.
- Perfil del líder actual.
- El líder y el equipo.

4. Cómo motivar y canalizar los conflictos de forma positiva

- Errores a evitar.

5. Seguimiento y Evaluación

Este curso se puede impartir también de forma “presencial”.

14 Horas

14.- Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa

Cómo elaborar y unificar criterios para un archivo eficaz.

Objetivos:

Analizar el proceso de gestión del papeleo y elaborar objetivos para organizar el trabajo de forma eficaz.

- Revisar las reglas internacionales de clasificación y profundizar en los criterios de organización de un sistema de archivo y control de documentos.
- Profundizar en los distintos sistemas de archivo.
- Potenciar la unificación de criterios de los archivos.
- Desarrollar criterios para el control y transferencia de documentos y archivos.
- Desarrollar criterios para la conservación y eliminación de archivos.

Dirigido a:

Todas aquellas personas interesadas en mejorar los sistemas de documentación y archivo en la empresa.

1. Archivo y Documentos:

- Sistemas integrales de gestión documental.
- El archivo y el trabajo administrativo.
- Finalidad del archivo.
- Conceptos básicos.
- Reglas básicas para la organización de un archivo eficaz.
- Fundamentos metodológicos de un archivo.
- Reglas de clasificación.
 - Nombres de individuos.
 - Nombres de firmas, organismos, sociedades o empresas.
 - Nombres de instituciones gubernamentales, bancarias.
- Criterios para la selección de un sistema de archivo..

2. Correspondencia y Bases de Datos:

- Fases del procedimiento de archivo.
- Alternativas al archivo físico.
- Bases de datos informatizadas.

3. Sistemas de Archivo:

- Alfabético.
- Por asuntos/temas.
- Numérico.
- Geográfico.
- Organización del archivo.
- Equipos y materiales.

4. Control, Seguimiento y Conversación de Documentos:

- Cómo controlar los documentos.
- Cómo hacer seguimiento.
- Transferencia y eliminación de documentos.
- Ciclo de vida de la documentación.
- Criterios de conservación y eliminación
- El manual de archivo.

18 Horas

Entorno virtual de aprendizaje:

Curso interactivo, entretenido y sencillo de realizar, con test caso prácticos. Los alumnos dispondrán de un Aula Virtual del "Instituto para Mandos Intermedios" con:

- Buzón personal de correo.
- Área de Descargas.
- Consultas al Tutor.
- Foro de Comunicación.

Ventajas de los cursos "ON-LINE"

Aprenda desde su trabajo, su casa... a su conveniencia.

Empiece el curso cuando usted quiera.

Horario: a cualquier hora que usted decida. El curso está a su servicio los 7 días de la semana.

Es interactivo y flexible: puede repasar cada tema cuantas veces sea necesario y avanzar a su ritmo.

Ahorre desplazamientos.

Organice su propio Manual según va resolviendo el curso.

Dispone de un Profesor-Tutor que:

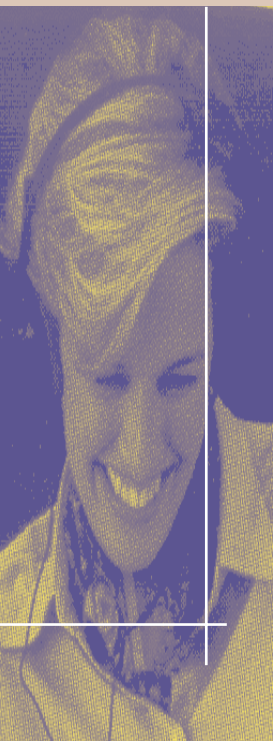
Controla de forma personal su trayectoria.

Corrige sus trabajos.

Responde a sus dudas por e-mail.

DIPLOMA: A todos los participantes que finalicen el curso se les entregará DIPLOMA acreditativo del mismo.

Para ver DEMOSTRACIÓN DEL CURSO entre en nuestra web:



15.- Atención al Cliente / Usuario

Cómo optimizar la atención al cliente a través de mejorar las técnicas de comunicación y organización.

Objetivos:

- Desarrollar y mejorar los conocimientos de las técnicas para conseguir relaciones eficaces con los clientes.
- Reflexionar sobre los principios del buen servicio al cliente.
- Conocer las claves y métodos más eficaces para lograr una buena comunicación interpersonal.
- Contribuir a evitar los errores más comunes en la atención al público y establecer los mejores procedimientos.

Dirigido a:

Todos aquellos interesados en optimizar la atención al cliente para mejorar los resultados y la imagen de empresa.

1. La Calidad y la Atención al Cliente:

- 1.1. Servicio al cliente: Factor de calidad e imagen de empresa.
- 1.2. El cliente interno - El cliente externo.
- 1.3. Diferencia entre hacer y conservar clientes.

2. La Comunicación: Factor de Calidad:

- 2.1. Reglas de eficacia en la comunicación verbal.
 - La escucha activa.
- 2.2. Atención telefónica al cliente:
 - Actitudes positivas y conductas consecuentes.
 - Cortesía telefónica.
- 2.3. Reglas de eficacia en la comunicación entre departamentos.

3. La Excelencia en el Servicio al Cliente:

- 3.1. Puntos clave en el servicio al cliente.
- 3.2. Sugerencias para un servicio de "calidad".
- 3.3. Establezca sus propios estándares de servicio al cliente.

4. Relaciones Interpersonales y Habilidades Sociales:

- 4.1. Cómo analizar el comportamiento ajeno.
- 4.2. Cómo manejar gente difícil.
- 4.3. Cómo tratar las quejas.
- 4.4. El arte de la persuasión.



16.- Cómo Escuchar Bien y Entender Mejor

Qué obtendrá:

Perfeccionar las técnicas de Comunicación con objeto de mejorar la calidad de nuestro trabajo y desarrollar una serie de habilidades con el fin de convertirlas en una ventaja competitiva tanto personal como empresarial.

Dirigido a:

Directivos, responsables de departamentos, colaboradores o adjuntos y todos aquellos interesados en mejorar sus técnicas de comunicación y escucha para mejorar las relaciones laborales.

1. Cómo Evaluar la Propia Capacidad de Comunicación:

1.1. ¿Qué tal nos comunicamos?

- Actitud.
- La importancia de la imagen.
- Factores que apoyan la comunicación.
- Factores que distorsionan la comunicación.

1.2. Conceptos básicos de la comunicación.

- Barreras de la comunicación.
- Leyes de la comunicación.
- Arco de distorsión.
- Escucha activa.
- Reglas para saber escuchar.
- La importancia del "feed-back".

2. Lenguaje Verbal:

2.1. La voz.

2.2. Mensajes que pueden dificultar la comunicación.

3. La otra comunicación: el lenguaje no verbal

3.1. Funciones de la comunicación no verbal.

3.2. Claves no verbales: La mirada - Expresión facial, postura corporal, gestos, distancia / proximidad.

4. La Comunicación en la Empresa:

- Claves para la comunicación descendente eficaz.
- Reglas para la comunicación ascendente.
- La comunicación colateral.
- Los seis pasos para llegar a escuchar mejor.



17.- Técnicas de Comunicación Escrita Profesional para Directivos

Cómo comunicar profesional y persuasivamente por escrito.

Qué obtendrá:

- Escribir informes, propuestas, resúmenes, cartas y correos electrónicos para obtener resultados.
- Aplicar un enfoque sistemático, centrado en las necesidades del lector, a los escritos profesionales.
- Organizar ideas e información de forma rápida en un escrito bien concebido.
- Mejorar su estilo de redacción usando un lenguaje más efectivo.
- Vender sus ideas por escrito con más éxito.
- Escribir para captar la atención.

Dirigido a:

Jefes, directivos y todos aquellos que quieran comunicar sus ideas por escrito con eficiencia, eficacia y profesionalidad.

1. La Comunicación

- 1.1. El lenguaje hablado vs. El lenguaje escrito.
- 1.2. La lectura activa.

2. Revisión de los errores lingüísticos más comunes

- 2.1. Errores del idioma.
- 2.2. Sinónimos y antónimos.
- 2.3. Elementos mal colocados en la frase.
- 2.4. Cómo conseguir el efecto que deseamos a través de las palabras.

3. Selección de palabras adecuadas

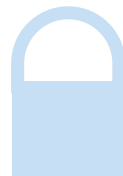
- 3.1. Selección del vocabulario adecuado.
- 3.2. Estilo positivo - estilo negativo.

4. Elaboración del texto

- 4.1. Intención del texto.
- 4.2. Planteamiento del texto.

5. Cómo redactar de forma eficaz

- 5.1. Cartas.
- 5.2. Informes.
- 5.3. Correos electrónicos.
- 5.4. Memorándum o cartas internas.
- 5.5. Comunicaciones a organismos públicos.



18.- La Motivación en los Equipos de Trabajo

Qué obtendrá:

- Proporcionar al supervisor las herramientas básicas para dirigir y animar al Equipo de Trabajo
- Desarrollar sus habilidades para conseguir la motivación de todos los integrantes de la organización a través del trabajo en equipo y de la buena delegación.

Dirigido a:

Responsables que desean perfeccionar las técnicas para motivar a los miembros de sus equipos.

1. ¿Qué es la Motivación?

- 1.1. Cómo utilizar la motivación externa.
- 1.2. Cómo conseguir la automotivación.
- 1.3. Fundamentos de la motivación.
- 1.4. Qué hacer cuando hay desmotivación.

2. Cómo Conseguir un Equipo de Trabajo:

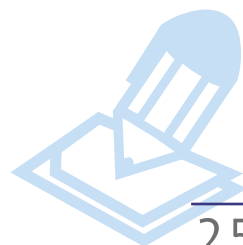
- 2.1. ¿Somos un grupo o un equipo?
- 2.2. Cómo conseguir un equipo eficaz.
- 2.3. Cómo delegar para motivar.
- 2.4. Cómo comunicar para motivar.

3. Cómo Tratar los Conflictos en el Equipo:

- 3.1. Toma de decisiones.
- 3.2. Cómo comunicar para evitar conflictos.
- 3.3. Cómo manejar distintas personalidades.
- 3.4. La Asertividad como tratamiento de un conflicto.
- 3.5. El arte de la persuasión.

METODOLOGÍA: Simulación de casos. Dinámica participativa.

14 Horas





19.- Estrategias para Trabajar en Equipo

Técnicas y habilidades para conseguir y mantener equipos eficaces.

Objetivos:

- Proporcionar al jefe de grupo herramientas básicas para trabajar en equipo.
- Optimizar las técnicas de comunicación y delegación a fin de mejorar la calidad del trabajo y alcanzar una mejor motivación y satisfacción personal.
- Adquirir técnicas para conseguir un buen nivel de relación profesional en el equipo.

Dirigido a:

Jefes de grupos, supervisores y mandos que quieren mejorar sus habilidades para trabajar en equipo

1. Conocimiento de Nosotros Mismos:

1.1. La inteligencia emocional y las habilidades sociales.

- Estructura de la personalidad.
- Rasgos de personalidad.
- Estilos de dirección
- Técnicas de motivación.

2. Estrategias para Trabajar en Equipo

- Liderazgo o dirección.
- Cómo delegar y/o aceptar delegaciones.
- Cómo trabajar en equipo.
- Cómo resolver conflictos.

3. Habilidades Sociales para Comunicarse con Éxito:

- Cómo pedir cambios de comportamiento.
- Cómo dar y recibir críticas.

14 Horas





20.- Telephoning

Cómo transmitir en inglés comprendiendo la importancia de los matices de una cultura diferente.

Objetivos:

- Desarrollar y mejorar la comunicación en inglés a través del teléfono.
- Conocer las claves culturales que permiten una mayor eficacia en la comunicación interpersonal.
- Contribuir a evitar los errores más comunes en la atención telefónica en inglés.

Dirigido a:

Todas aquellas personas que desean mejorar su comunicación en inglés a través del teléfono.

1. The abc's of calling

- 1.1. Spelling / Pronunciation.
- 1.2. Saying telephone numbers.
- 1.3. Giving addresses and checking information.

2. General information

- 2.1. Standard telephone vocabulary.
 - Calling from the UK and USA.
- 2.2. Directory assistance.

3. Who's calling, please?

- 3.1. Answering calls.
- 3.2. Making calls.
- 3.3. Having difficulty phoning

4. Taking and leaving messages

- 4.1. Taking a message.
- 4.2. Leaving a message.
- 4.3. Putting caller off.
- 4.4. Getting put off.

14 Horas





21.- Meetings & Discussions

Objetivos:

- Mejorar su capacidad para el "social talk".
- Perfeccionar el uso de las frases y modismos adecuados para las situaciones. Aprender a mostrar desacuerdos de forma aceptable para otras culturas.

Dirigido a:

Responsables y jefes de equipos que tienen que asistir a reuniones y conversaciones en inglés y necesitan perfeccionar su capacidad de comunicación en inglés.

1. Discussions:

- Giving facts, opinions, ideas in English clearly and concisely.
- Expressing agreement and disagreement with the opinion of others.

2. Meetings:

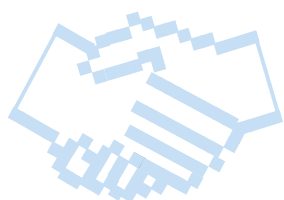
- 2.1. Using appropriate language of meetings
- 2.2. Practicing the duties of Chairman: opening, moderating and closing a meeting.

3. Meetings and discussions

Handling interruptions, disagreements.

METODOLOGÍA: Simulación de casos. Dinámica participativa. Grabaciones.

8 Horas

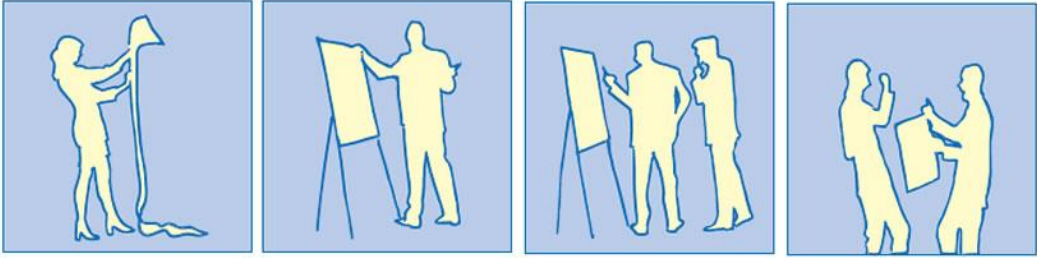


Cursos para Administrativos, Asistentes de Dirección y Secretarías Ejecutivas.

- Curso Superior para Secretarías Ejecutivas.
- Máster de Secretariado Ejecutivo.
- Seminarios Monográficos.
- Cursos On-line.



EL SECRETO DE LOS LÍDERES



1. Aprende con los mejores.
2. No dejes de aprender.
3. Siempre que puedas juega en tu terreno.

IMI in company es la elección de las compañías líderes para formar y desarrollar sus equipos - a todos los niveles - desde el personal de apoyo al Gerente. Ahora usted tiene la posibilidad de seleccionar cualquier curso en este catálogo para ser impartido donde usted *prefiera* - en su empresa o en nuestras aulas.

IMI in company le permite realizar cursos "standard" para grupos de 10 ó más personas... o cursos "a medida" personalizados para usted y para grupos que usted configure.

- Ventajas de coste: Elimina los gastos de viaje y reduce el tiempo fuera del trabajo.
- "A medida": Contribuye a realizar los valores únicos de su organización, su cultura y sus necesidades.
- Conveniente: Lleva nuestra experiencia y conocimiento conseguido en los cursos abiertos, cuándo, dónde y de la forma que usted lo necesita.
- Continuidad: Provee educación continuada y apoyo a través de evaluaciones, cursos de seguimiento, y materiales e información de referencia.

IMI in company le puede ayudar a sacar de sus empleados lo mejor.
Para mayor información llámé al **91 445 51 79** ó
envíenos un correo a **ise@imp.es**,

IMI in company

soluciones integradas de formación para conseguir equipos directivos de éxito.

“NUESTROS CLIENTES OPINAN DE NUESTROS CURSOS”

“Ha sido con diferencia el mejor curso al que he asistido. Muchas Gracias” - Lucía González - Hospital Materno-Infantil - Las Palmas.

“¡Bravo! No le quites ni le pongas nada. Gracias” - Rosario Álvarez - C. S. At. Primaria - LasPalmas.

“Me ha gustado mucho y me ha sido de gran ayuda. Gracias” - M^a del Carmen Arbelo - Hospital Materno-Infantil - Las Palmas.

“La enseñanza consiste en “saber llegar” y este curso a sobrepasado el objetivo” - Manuel Munuero - Tinerfeña de Vehículos (Cámara Comercio de Tenerife).

“Interesantísimo y con deseos de repetición o ampliación” - Lourdes Sanz - Área 8 - Insalud, Madrid.

“Me he sentido totalmente integrado en el curso e interesado por la forma y manera de impartir de la formadora” - Pedro Sánchez - Área 8 - Insalud, Madrid.

“Muy agradecido por la claridad y exposición” - José M^a Merino. Insp. de Educación, Madrid.

“Ojalá hubiera aprendido esto antes” - M^a Rosario Guardiola. Consejería de Educación, Madrid.

“Me ha gustado mucho, tendríamos que hacerlo todos en la empresa” - Isabel Martínez - MAPFRE VIDA.

“Me ha parecido un gran comunicador y ha sido muy útil” - Pilar Flores. Comunidad de Madrid.

“Me va a servir no sólo en mi vida laboral, sino también en mi convivencia con los demás” - Eduardo Muñoz. Mercasevilla, Sevilla.

“Un curso práctico y útil aplicable en el trabajo diario. Espero los nuevos Seminarios” - Alejandro Martín. Eearnings S.L.

TÍTULOS

“DIPLOMA” Acreditativo para todos los cursos.

INFORMACIÓN GENERAL

- Ofrecemos cursos completos y/o seminarios adaptados a las necesidades de su empresa.
- Dirigido a todos los niveles: Jefes de Departamento, Jefes de Equipo, Mandos Intermedios, Responsables, Supervisores, Formadores de Empresa.

Información e inscripciones: