

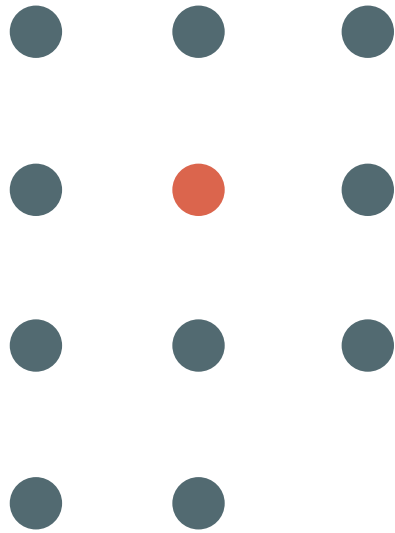


Academia de Formación de Habilidades y Competencias para Ejecutivos

La única manera de transformar el futuro, es actuando
en el presente.

K N O W L E D G E P E R S P E C T I V E

cenit



Academia de Formación de Habilidades y Competencias para Ejecutivos

Módulos

01.

La Venta
Consultiva.

02.

Presentaciones
Efectivas.

03.

Formando Equipos
de Alto Rendimiento.

04.

Liderazgo,
Motivación y
Dirección de Equipos.

05.

Servicio al Cliente:
Construyendo
Relaciones Duraderas.

06.

Venta en Terreno
de Alto
Rendimiento B2B.

07.

Liderazgo
Situacional.

08.

Planificación,
Organización y
Gestión del Tiempo.

09.

Encantando
al Cliente
Interno.

10.

Comunicación
Efectiva y Gestión
de Reclamos.

11.

Negociación
Comercial.

cenit

K N O W L E D G E P E R S P E C T I V E



Análisis y estudio de casos.

Contenidos de aplicación inmediata.

Fomentan la participación individual y el aprendizaje colectivo.

Desarrollan capacidad de análisis y diagnóstico.

Metodología basada en el Aprendizaje Experiencial.



Equipo de especialistas con más de 15 años de experiencia en el desarrollo de entrenamiento de clase mundial.

Contamos con la red global de expertos más grande de latinoamérica.

Experiencia en las industrias de la minería, retail, alimentos, telecomunicaciones, banca, marítimo, construcción, salud, forestal, energía, servicios y transporte, entre otras.



Módulos de 16 horas.

Formato abierto y cerrado.

Capacidad máxima de 20 personas por curso, excepto presentaciones efectivas (15).

Formato modular y flexible para diseñar una malla curricular a la medida de la empresa.

Código Sence.

01. La Venta Consultiva

Centrar la venta en el cliente en lugar de los beneficios del producto supone un cambio radical en los procesos de venta, para transformarse en un investigador del negocio del cliente, crear propuestas de valor y olvidarse del mito de las objeciones.

Objetivos generales

- Utilizar herramientas que permitan ejercer el rol de consultor a partir de las necesidades y las condiciones que generan un cierre exitoso.
- Investigar y comprender las necesidades de rentabilidad/satisfacción del cliente, aplicando un método probado.
- Ser un generador de negocios para la empresa.
- Crear las condiciones necesarias para un cierre y seguimiento efectivo.

Dirigido a

Ejecutivos, Vendedores, y Representantes de venta que necesitan conocer técnicas de venta profesional y los elementos que integran una entrevista para lograr una venta exitosa.

K N O W L E D G E P E R S P E C T I V E

cenit

02. Presentaciones Efectivas

Una presentación se considera exitosa cuando tiene la capacidad de lograr cautivar a la audiencia. Debe ser comprendida, recordada e influir en el pensamiento o comportamiento de las personas.

Un presentador seduce cuando es claro, maneja adecuadamente los tiempos y tonos de voz, proyecta una imagen segura y convincente, y estructura adecuadamente su discurso.

Saber qué y cómo decirlo son aspectos básicos a ejercitar y profundizar durante este taller para que los asistentes realicen presentaciones que logren sus objetivos laborales, influyan sobre otros y avancen en sus carreras profesionales, negocios o proyectos.

Objetivos generales

Este taller permitirá a los participantes fortalecer las habilidades de presentación en aspectos relacionados a la exposición, el contexto y el manejo de la audiencia.

Dirigido a

Gerentes, Ejecutivos, Supervisores y todo profesional que desee causar impacto ante distintas audiencias, potenciando el desarrollo de habilidades de organización de información y de comunicación efectiva.

K N O W L E D G E P E R S P E C T I V E

cenit

03. Formación de Equipos de Alto Rendimiento

¡Lleva el desempeño de tus equipos al siguiente nivel!

Curso participativo y dinámico que entrega elementos conceptuales y prácticos para la formación de equipos. Se ponen en práctica las habilidades de comunicación y trabajo colaborativo a partir del conocimiento y dominio de los conceptos de confianza, respeto mutuo, empatía y asertividad así como los elementos en común que caracterizan a los equipos de alto desempeño.

A su vez, se analiza el impacto del cumplimiento o no cumplimiento de los compromisos al interior de un equipo de trabajo, diferenciando las expectativas de las promesas no cumplidas.

Objetivos generales

- Identificar aquellas habilidades que debemos reforzar o desarrollar para conectarnos con la motivación y el liderazgo del equipo.
- Mejorar la capacidad de establecer relaciones de colaboración facilitando los procesos para asegurar el cumplimiento de las metas de la organización.
- Conocer herramientas conductuales clave para fomentar la colaboración en el equipo.
- Incorporar un lenguaje común, que aborde las problemáticas de integración y colaboración con un mensaje claro y consensuado para todos los participantes.
- Fomentar la comunicación y a la cohesión del equipo de trabajo en un ambiente de cambio.

Dirigido a

Directores y Gerentes Generales.

Gerentes, Subgerentes y Jefes pertenecientes a todas las áreas funcionales de la empresa.

Líderes y responsables de la gestión y el desarrollo de sus equipos y ejecutivos.

04. Liderazgo, Motivación y Dirección de Equipos

Un líder es quien motiva, dirige y lleva a un grupo a lograr metas, innovar y crear oportunidades.

Este curso, entrega elementos conceptuales y prácticos para un liderazgo efectivo desarrollando habilidades a partir del conocimiento y dominio de los estilos de liderazgo que deben ser utilizados de acuerdo a los objetivos asignados al equipo de colaboradores.

Se presentan técnicas de coaching y entrenamiento en el puesto de trabajo para generar motivación, una comunicación efectiva y fortalecer las redes dentro del puesto de trabajo para generar motivación, una comunicación efectiva y fortalecer las redes dentro del equipo.

Objetivos generales

- Comprender los alcances, responsabilidades y desafíos del cargo del líder en su rol de coach.
- Conocer la forma de liderar a partir de conductas propias.
- Desarrollar un modelo de formación en el puesto de trabajo.
- Llevar a la práctica un modelo de Coaching efectivo.
- Desarrollar habilidades de comunicación durante el proceso de supervisión.
- Generar la motivación necesaria en el equipo para lograr los objetivos clave de la organización.

Dirigido a

Gerentes, Ejecutivos, Supervisores y profesionales responsables de gestionar equipos de trabajo y que requieren desarrollar sus habilidades de liderazgo y coaching, para el logro de los objetivos.

05. Servicio al Cliente: Construyendo Relaciones Duraderas

Conquistar un nuevo cliente es cada día más difícil. Con consumidores cada vez más exigentes y educados, fidelizar se vuelve parte fundamental para la rentabilidad futura de toda empresa.

Este programa desarrolla las habilidades del personal en contacto con el cliente con el fin de mejorar la capacidad de establecer relaciones de colaboración y adaptarse al contexto en el que se produce la interacción con el cliente.

Objetivos generales

- Facilitar los procesos e instancias de relación con el cliente y asegurar el cumplimiento de las metas de la organización
- Identificar aquellas habilidades que deben ser desarrolladas o fortalecidas para ganar la aprobación explícita del cliente.
- Mejorar la capacidad de establecer relaciones de colaboración para ofrecer al cliente una verdadera relación humana.

Dirigido a

Ejecutivos y profesionales en contacto permanente con clientes y que requieren desarrollar y/o fortalecer sus habilidades relacionales.

K N O W L E D G E P E R S P E C T I V E

cenit

06. Venta en Terreno de Alto Rendimiento B2B

La venta personal es un tipo de comunicación comercial muy utilizada en el ámbito business-to-business y su principal característica es el poder de adaptación a las

necesidades del cliente con el objetivo de dirigirse de manera diferenciada a cada comprador potencial dependiendo de las necesidades de éste y/o de su sector.

Objetivos generales

- Construir relaciones a largo plazo con sus clientes.
- Descubrir el mundo no manifestado del cliente.
- Presentar propuestas personalizadas que cumplan con las expectativas del cliente.
- Dirigir el camino hacia un acuerdo mutuo y a un cierre sin reservas.
- Definir el largo plazo con el cliente: Una relación para toda la vida.

Dirigido a

Ejecutivos y profesionales que necesitan conocer técnicas profesionales de venta y los elementos que integran una entrevista en terreno.

K N O W L E D G E P E R S P E C T I V E

cenit

07. Liderazgo Situacional

El liderazgo no es una condición o un atributo de la persona, sino que es una acción que se ejerce.

Curso dirigido a todos aquellos profesionales responsables de liderar equipos y personas. Los participantes realizan un análisis de sus fortalezas y debilidades, sus estilos personales

de liderazgo, e identifican los focos de mejora para impactar positivamente en sus equipos.

La metodología entregada durante el programa permite que esta acción sea efectiva considerando las necesidades particulares de cada miembro del equipo.

Objetivos generales

- Identificar los niveles de madurez de cada colaborador y ejercer acciones específicas de desarrollo en torno a cada nivel.
- Comprender y aplicar modelos de liderazgo que colaboren a potenciar el desempeño de los individuos y del equipo.
- Conocer herramientas efectivas de gestión de equipos mediante la incorporación de conversaciones movilizadoras que desarrollen a otros.

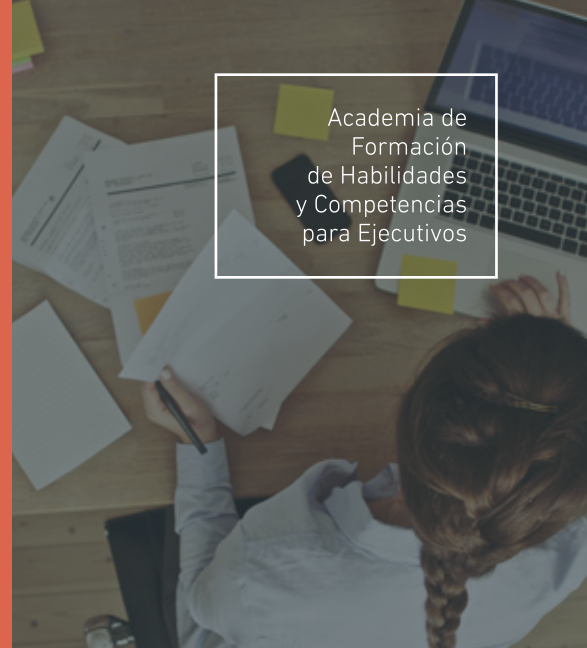
Dirigido a

Ejecutivos, supervisores, jefes y profesionales responsables de equipos de trabajo y personas.

K N O W L E D G E P E R S P E C T I V E

cenit

08. Planificación, Organización y Gestión del Tiempo



Gestionar los tiempos es fundamental para poner control en la vida personal y profesional, y reducir los niveles de stress. Aprende a manejar tu tiempo en base a una metodología que mejorará tu capacidad de manejar las tareas, actividades y el establecimiento de compromisos.

Al finalizar el programa tendrás un plan de acción de aplicación inmediata para establecer objetivos y definir los pasos para cumplirlos.

Objetivos generales

- Determinar objetivos claros y específicos a través de un modelo de planificación y organización.
- Definir las condiciones que acotan el campo de acción de los objetivos.
- Identificar obstáculos en la administración del tiempo y el manejo de las prioridades, revisando las prácticas actuales de cada uno de los asistentes.
- Llevar a la práctica herramientas para la mejora en el manejo de tareas, actividades y el establecimiento de compromisos.
- Fortalecer las acciones como fuente de resultados de calidad superior.

Dirigido a

Supervisores, Coordinadores, y Ejecutivos que necesitan técnicas efectivas de planificación y administración del tiempo, manejo de prioridades y el establecimiento efectivo de compromisos.

K N O W L E D G E P E R S P E C T I V E

cenit

09. Encantando al cliente interno



Programa orientado a alinear y entender las variables y prácticas que se requieren para desarrollar una actitud de orientación al cliente interno. Se analiza una metodología de cuatro

pasos conductuales con el fin de generar satisfacción del cliente interno, cumplir sus expectativas, agilizar procesos y mejorar el clima laboral.

Contenidos del programa

- Introducción a la orientación al cliente interno.
- Aspectos de la gestión de las relaciones con los clientes internos.
- Comunicación efectiva con el cliente Interno y los obstáculos en la comunicación.
- Paso 1 - Identificar y profundizar los requerimientos.
- Paso 2 - Acordar las condiciones del requerimiento.
- Paso 3 - Seguimiento al proceso y gestión de las contingencias.
- Paso 4 - Entregar productos y servicios que cumplan con las expectativas del cliente.

Dirigido a

Gerentes, Ejecutivos y líderes que necesitan fortalecer sus habilidades relacionales y conductuales hacia el cliente interno.

K N O W L E D G E P E R S P E C T I V E

cenit

10. Comunicación Efectiva y Gestión de Reclamos

Curso interactivo y dinámico que entrega una metodología concreta para lograr una comunicación efectiva en la atención de clientes internos y externos. Los participantes explotan sus recursos personales para el manejo comunicacional y perfeccionan sus competencias de comunicación para fomentar el trabajo en equipo. Para enfrentar situaciones difíciles y/o de alto nivel de estrés en la relación con clientes, los

asistentes desarrollan la habilidad de formular preguntas para precisar insatisfacciones y peticiones, y reflexionar sobre sus juicios frente a las críticas.

Los asistentes regresan a sus trabajos con un modelo para la gestión de reclamos, quejas y críticas que les permitirá alcanzar un mayor control emocional.

Objetivos generales

- Conocer los axiomas de la comunicación.
- Comprender los requerimientos específicos de cada cliente.
- Manejar situaciones complejas de críticas, quejas y reclamos como manifestación de insatisfacción.

Dirigido a

Ejecutivos y profesionales que necesitan fortalecer sus habilidades de comunicación con clientes internos y externos.

K N O W L E D G E P E R S P E C T I V E

cenit

11. Negociación Comercial

El desafío de las empresas actuales, tiene como principal objetivo alcanzar una gestión en la venta y entrega de servicios, cada vez más eficaz, eficiente, participativa y transparente. En ese contexto, resulta necesario fortalecer las

destrezas y conocimientos de los equipos en temas de Negociación, siendo éste uno de los procesos más importantes en la toma de decisiones al que se enfrentan los profesionales de las respectivas áreas.

Objetivos generales

- Analizar el perfil del negociador y elementos necesarios para enfrentar una negociación exitosa.
- Implementar la estructura del proceso de negociación.
- Aplicar el posicionamiento y las cesiones en una negociación comercial.
- Lograr acuerdos satisfactorios que beneficien a todas las partes.

Dirigido a

Ejecutivos y profesionales que deben enfrentar situaciones de negociación en un contexto diario.

K N O W L E D G E P E R S P E C T I V E

cenit

VENTAS@CENITCONSULTORES.CL

OF: +562 2953 5600

ESTORIL 200, OF. 1021, LAS CONDES, STGO.

CENITCONSULTORES.CL



K N O W L E D G E P E R S P E C T I V E

cenit