



CAATIE VALENCIA

Colegio Oficial de
Aparejadores, Arquitectos Técnicos
e Ingenieros de Edificación de Valencia

→ Ciclo de jornadas

Las 6 habilidades de un profesional de éxito

El Coeficiente de Inteligencia sólo explica el 20% del éxito. ¿Y el 80%?

Daniel Goleman

■ INTRODUCCIÓN

Algunos expertos apuntan desde hace años que dentro del itinerario formativo de nuestros estudiantes de primaria y secundaria sería recomendable y útil incluir una asignatura que reuniera los temas que os proponemos. Desgraciadamente, en nuestro itinerario formativo profesional no suelen abordarse estos temas que realmente son la **clave del éxito**.

Sin lugar a dudas, los profesionales de la edificación poseen conocimientos técnicos que los capacitan para ejercer su profesión. Sin embargo, existe una laguna en la formación y el desarrollo de habilidades profesionales para el desempeño de la profesión.

Muchos de nosotros nos preguntamos:

¿Cómo puedo mejorar mi comunicación con diferentes interlocutores?

¿Qué estrategias debo utilizar para incrementar mi eficacia en el trabajo?

¿Cómo puedo gestionar mi tiempo e incrementar mi productividad?

¿Es compatible la atención comercial con la atención al cliente y la prestación de un buen servicio?

¿Cómo puedo manejar la ansiedad y el estrés? ¿Puedo reducir la ansiedad o la ira de un cliente y la mía propia?

¿De qué manera debo abordar un conflicto?

Este programa formativo "**6 habilidades**" quiere proporcionar herramientas que permitan a los asistentes mejorar sus habilidades, y así fortalecer su perfil profesional.

Dominar y potenciar 6 habilidades básicas:

- **Productividad** y gestión del tiempo.
- Atención **comercial** y servicio al cliente.
- **Inteligencia emocional**: intrapersonal e interpersonal.
- **Negociación** y gestión de **conflictos**.
- **Liderazgo** y gestión de reuniones.
- Comunicación y **oratoria**.

Cuando seamos capaces de reunir y combinar todas estas disciplinas, nos convertiremos en auténticos ganadores en nuestra profesión.

■ OBJETIVOS

Desarrollar, potenciar y dominar las habilidades básicas necesarias para el desempeño de la profesión.

A través de la utilización de herramientas de comunicación y oratoria eficaz, potenciar su capacidad de escucha para transformarse en dueños de sus palabras e influir en su audiencia.

Dominar las técnicas de negociación eficaz para llegar a acuerdos satisfactorios.

Tomar conciencia de la importancia de la proactividad en el camino a la productividad y la gestión del tiempo, analizando aquellas acciones que aportan una baja rentabilidad.

Gestión eficaz de sus emociones y las de los demás, pudiendo afrontar todo tipo de situaciones.

■ PROGRAMA

Módulo 1: **Productividad y gestión del tiempo.**

Módulo 2: **Atención comercial y servicio al cliente.**

Módulo 3: **Inteligencia Emocional: intrapersonal e interpersonal.**

Módulo 4: **Negociación y gestión de conflictos.**

Módulo 5: **Liderazgo y gestión de reuniones.**

Módulo 6: **Comunicación y oratoria + presentaciones eficaces.**

MÓDULO 1: PRODUCTIVIDAD Y GESTIÓN DEL TIEMPO

Jueves 25 de enero de 2018 de 16 a 20 h.

1. Productividad personal y profesional, gracias a la utilización de poderosas técnicas de fijación de objetivos.
2. Ladrones del tiempo: reales o ficticios.
3. Control de acciones de baja productividad. Generar tiempo extra e invertir en cuadrantes vitales.
4. Proactividad. Base del liderazgo personal.
5. Círculos de preocupación: locus de control interno y externo.
6. Modelos mentales. Cambio de paradigma.

MÓDULO 2: ATENCIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

Jueves 1 de marzo de 2018 de 16 a 20 h.

1. Vendiendo servicios.
2. Fases de la venta
3. Tipo de clientes. ¿Quién es tu cliente? Requisitos para satisfacer al cliente. Lo que el cliente necesita y lo que pide.
4. Generar confianza – fidelización y prescripción -. Cuidado con las expectativas.

5. Actitud de servicio:

- Mantener la disponibilidad.
- Adelantarse a los problemas.
- Orientar al cliente y ofrecer seguridad – confiabilidad.

MÓDULO 3: INTELIGENCIA EMOCIONAL: INTRAPERSONAL E INTERPERSONAL

Jueves 22 de marzo de 2018 de 16 a 20 h.

1. Emociones trabajando a tu favor (interpersonal):

- a. Autoconciencia, identifica tus emociones.
- b. Autocontrol. Manejo emocional: ira, ansiedad, tristeza, estrés.
- c. Automotivación.

2. Gestionando emociones ajenas (interpersonal):

- a. Empatía.
- b. Confianza.
- c. Influencia.

MÓDULO 4: NEGOCIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

Jueves 26 de abril de 2018 de 16 a 20 h.

1. ¿Problema vs conflicto?
2. Conflicto: características, consecuencias, fases, tipos.
3. Formas de resolución y afrontamiento de conflictos.
4. Negociación y argumentación:
 - a. Con nuestro propio cliente.
 - b. Contrario.
 - c. Cómo sacar ventaja en una negociación.
5. Los mínimos admisibles. No vayas sin tu MAPAN.

MÓDULO 5: LIDERAZGO Y GESTIÓN DE REUNIONES

Jueves 24 de mayo de 2018 de 16 a 20 h.

1. Que es un líder y que es un gestor.
2. Estilos de liderazgo. No hay una mejor manera de dirigir personas. Pero si malas!
3. Desarrolla tu potencial.
4. Como dirigir personas. Como motivar personas.
5. Gestiona eficazmente las reuniones. Consigue los objetivos.

MÓDULO 6: COMUNICACIÓN Y ORATORIA (jornada doble especial)

Jueves 21 de junio de 2018

1. Estilo y miedos.
2. Barreras de la comunicación.
3. Las **3Dimensiones** de la comunicación.
Comunicación no verbal. **Sin palabras.**
 - Silencio controlado, modulación de la voz, contacto visual, mirada y postura.Comunicación verbal. **Con palabras.**
 - El mensaje. El discurso y el guión. La palabra: convence, persuade, influye, moviliza. Las preguntas.Entorno. **Interlocutor, audiencia y entorno.**
4. Asertividad y preguntas difíciles.
5. Marca personal.
6. Presentaciones eficaces (módulo complementario 4h: power point)

■ PONENTE

Sergio Herrero

Licenciado en Psicología, Máster en RR.HH. por la ESEE, EMBA por el ESIC, entre otras.

Ha sido director de RR.HH. de Edival, ha realizado proyectos para Gas Natural, Importaco, Royo Group, Ferrovial y otras reputadas empresas nacionales.

Es profesor en el Máster de RR.HH. del Centro de Estudios Financieros desde hace más de 10 años y realiza formaciones para otras empresas y organizaciones.

■ FECHAS Y HORARIO

- 18 de enero de 17,30 a 18,30 h. Jornada presentación del ciclo.
- 25 de enero de 16,00 a 20,00 h. Módulo 1: Productividad y gestión del tiempo.
- 1 de marzo de 16,00 a 20,00 h. Módulo 2: Atención comercial y servicio al cliente.
- 22 de marzo de 16,00 a 20,00 h. Módulo 3: Inteligencia Emocional: intrapersonal e interpersonal.
- 26 de abril de 16,00 a 20,00 h. Módulo 4: Negociación y gestión de conflictos.
- 24 de mayo de 16,00 a 20,00 h. Módulo 5: Liderazgo y gestión de reuniones.
- 21 de junio. Módulo 6: Comunicación y oratoria + presentaciones eficaces.

Las jornadas serán de 4 horas pudiendo haber un descanso de 10 minutos. La jornada especial de oratoria se impartirá en 8 horas.

■ LUGAR DE CELEBRACIÓN

Salón de Actos CAATIE Valencia
C/ Colón nº 42, 1º, 46004 Valencia

■ CUOTA DE INSCRIPCIÓN

Con el objetivo de que el colegiado se pueda beneficiar de una formación tan importante para su actividad el CAATIE Valencia ha sufragado parte del coste de las jornadas.

JORNADA DE PRESENTACIÓN

Gratuita

JORNADAS MÓDULOS DE 1 A 5

Colegiados y precolegiados: 20,00 euros por módulo (exento de IVA)
General: 60,00 euros por módulo (exento de IVA)*

JORNADA MÓDULO 6: JORNADA DOBLE ESPECIAL "COMUNICACIÓN Y ORATORIA"

Colegiados y precolegiados: 72,00 euros (exento de IVA)
General: 150,00 euros (exento de IVA)*

Habrán 5 becas para precolegiados

**Sujetos a plazas disponibles*

■ INSCRIPCIONES

Presencial > Formación CAAT, C/ Colón n.º 42, 3º, 6º
Web> www.caatvalencia.es (exclusiva para Colegiados)
e-mail > formacion@caatvalencia.es
Teléfono > 96 353 60 02

PLAZAS LIMITADAS HASTA COMPLETAR EL LÍMITE DE MATRÍCULAS

El Colegio se reserva el derecho de anulación de las jornadas, siempre que no se llegue al mínimo de plazas.

