

Cursos de Capacitación

Disponemos de muchos años de experiencia con expertos de contenido propios, lo que nos permite ofrecer capacitación en dos áreas temáticas, que son Gestión y Recursos Humanos, y Comercialización. En el área de Gestión y Recursos Humanos se incluyen temas de Desarrollo de Recursos Humanos como Liderazgo, Comunicación, Trabajo en Equipo, Administración del Tiempo, Manejo de Reuniones, Creatividad y temas propios de la Gerencia de Recursos Humanos. El área de comercialización incluye fundamentalmente los temas de Ventas, Negociación, Merchandising, Telemarketing, Dirección de Ventas, Marketing y Excelencia en el Servicio.

Nuestros Cursos

Nuestros Cursos	1	Técnicas de Venta	3
Liderazgo	1	Telemarketing.....	3
Comunicación.....	2	Negociación	4
Trabajo en Equipo	2	Manejo de Reuniones.....	4
Creatividad e Innovación	2	Dirección y Supervisión de Ventas	5
Desarrollo Personal	2	Excelencia en el Servicio.....	5
Administración del Tiempo.....	3	Strategic Business Partner	5
Merchandising	3		

Liderazgo

El liderazgo es un proceso muy importante en las empresas actuales. Todo cambio dentro de la empresa se basa en el potencial de los colaboradores, y el líder es clave para obtener el máximo compromiso y desempeño de todos.

El líder influye a través de su lenguaje, tanto verbal como no verbal, sus percepciones, valores y metas personales, que tienen que converger con los objetivos de la empresa. De lo contrario se pueden generar tensiones y frustraciones.

El desarrollo personal y la madurez psicológica del líder se hacen imprescindibles para alinearlos en una misma dirección.

El liderazgo es una variable fundamental para aquellos profesionales que adquieren cargos de gerencia o

jefaturas dentro de una empresa, dado que tienen la responsabilidad de guiar a sus subordinados por el mejor camino hacia una mejor productividad, fomentando la creatividad, las potencialidades y el desarrollo personal de su equipo. En ocasiones las empresas ascienden a la mejor persona en su cargo a una posición de supervisión, sin darles ninguna preparación, corriendo el riesgo de frustrar a la persona y hasta de perderla.

El liderazgo definitivamente es una característica que se puede desarrollar en las personas. En nuestra experiencia un programa de formación en liderazgo logra despertar el potencial de la mayoría de ellos. En otras palabras, creemos que el liderazgo se aprende a través de un adecuado proceso de entrenamiento y coaching.

Comunicación

La comunicación juega un papel primordial dentro de una organización en todos los niveles. Nuestros programas de desarrollo de habilidades de comunicación incluyen desde personas que atienden público hasta líderes que requieren mejorar sus habilidades para motivar e influir en sus respectivos equipos.

Estas habilidades consideran la práctica de la asertividad, que es la capacidad para decir las cosas de una manera clara, directa y respetuosa, expresando lo que se necesita decir pero no siendo agresivo; la habilidad para escuchar en forma activa y empática; y el manejo del lenguaje no verbal que muchas veces resulta más importante que el verbal.

Las necesidades de entrenar estas habilidades suelen surgir de los estudios de clima, en donde los colaboradores manifiestan la necesidad de que sus jefes los mantengan más informados acerca de lo que ocurre en la empresa y de sus proyecciones.

Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo es casi una forma de vida en empresas donde las estructuras se aplanan, los puestos de trabajo se organizan en base a procesos y las exigencias del mercado aumentan todos los días.

El objetivo de nuestras acciones de entrenamiento apuntan tanto a los aspectos motivacionales, es decir a ayudarles a tomar conciencia de la necesidad de trabajar en equipo y en forma coordinada, como a desarrollar las destrezas para comunicarse con los otros miembros del equipo.

Habitualmente se incorporan en esta experiencia de aprendizaje algún tipo de juego o simulación en la que las personas deben realizar alguna tarea entre todos, como por ejemplo avanzar en un cerro con dificultades, encontrar un tesoro o ganar una competencia de cuerdas. Estos ejercicios suelen realizarse al aire libre, lo que lo hace más lúdico y entretenido, facilitando el aprendizaje.

Creatividad e Innovación

El cambio vertiginoso, y muchas veces inesperado, que experimentan los mercados de los distintos sectores industriales, obliga a las empresas a estar en permanente alerta y anticiparse para poder subsistir. Este desafío exige gran agilidad y flexibilidad para adaptarse a los cambios.

Adistra utiliza una metodología que facilita el proceso de innovación dentro de las empresas, ayudando a que fluyan más ideas, de mejor calidad y que su aplicación a los problemas reales de la empresa se haga en forma más efectiva.

Esta metodología la podemos enseñar a los propios equipos o líderes para que la apliquen en sus respectivos equipos, o bien un consultor de Adistra puede participar en las reuniones de equipos interdisciplinarios facilitando el proceso y estimulando un resultado más productivo, sin enseñar la metodología misma cuando se trata de una sola reunión o cuando existen restricciones de tiempo para enseñarla.

Desarrollo Personal

Las exigencias de las empresas de hoy generan una enorme presión a nivel personal por establecer buenas relaciones interpersonales y realizar cambios a una velocidad y frecuencia cada vez mayor.

El desarrollo personal surge como una necesidad de fortalecer la autoestima, tener confianza en sus propias capacidades y revitalizar sus propias motivaciones ante la adversidad.

Una de las consecuencias más dramáticas de la presión del trabajo es perder el equilibrio personal entre la vida laboral y la familiar. Conflictos de pareja, crisis con los niños, licencias por estrés, son algunos de los síntomas de este problema que se escuchan en los talleres de desarrollo personal que realizamos para las empresas. Nuestra metodología les ayuda a los colaboradores a enfrentar estos problemas de una manera saludable y positiva, y a la vez retomar el nivel de desempeño adecuado.

Administración del Tiempo

Varias veces se ha mencionado a Chile como uno de los países en los que más horas se trabajan al mes, y sin embargo, nuestra productividad es baja. Esto es una clara señal de que algo debemos mejorar en nuestra forma de aprovechar el tiempo de trabajo, de tal manera de mantener el equilibrio razonable entre la vida personal y laboral.

Hay muchos problemas que cruzan este asunto, que van desde la mala práctica de aumentar la remuneración a través de un número acordado de horas extra a la semana, hasta el hecho de ser culturalmente mal visto el irse a la hora del trabajo.

El taller de administración del tiempo está destinado a entender que el tiempo es un recurso escaso que requiere planificar, organizar y priorizar las actividades. También se entregan técnicas específicas para sacarle más provecho al tiempo, identificando las prácticas que inciden en su desperdicio. Como hay muchos hábitos involucrados en este tema, se entregan actividades de aprendizaje para que los participantes apliquen las técnicas aprendidas a sus propias situaciones de trabajo.

Merchandising

El Merchandising consiste en la promoción y venta de los productos mediante su exhibición atractiva en el punto de venta. Su aplicación va desde productos alimenticios de consumo masivo hasta la ropa y los artículos para el hogar.

El aporte del merchandising dentro de las estrategias de comercialización de las Compañías ha ido aumentando en los últimos años, impactando no sólo la asignación de recursos a esta área sino también al papel de la fuerza de ventas en esta variable.

Los talleres de merchandising se adaptan a la realidad de la empresa y sus productos, preparándose materiales y ejemplos adecuados a su mercado específico. También se toman en cuenta a los distintos actores que participan en el proceso. Por ejemplo, a los mercaderistas y promotoras se les entregan técnicas de merchandising propiamente tales, en tanto a los vendedores que dirigen a los equipos de merchandising se les entregan también técnicas de supervisión de esos equipos.

Técnicas de Venta

La formación básica en técnicas de venta ya no es suficiente para la mayor parte de las empresas. Hoy se espera que la fuerza de ventas sea capaz de atender integralmente a los clientes, negociando soluciones de máximo beneficio mutuo y a largo plazo.

La capacitación en esta área le ayuda a fortalecer las habilidades técnicas de los vendedores y, a la vez, a integrarlo y mejorar su comunicación con el resto de la empresa. Esto le da más confianza y seguridad en su relación con el cliente.

A partir de visitas a terreno, se definen las técnicas más adecuadas a la comercialización de los productos de la empresa. Se preparan talleres con cartillas características – beneficio, se identifican las objeciones más comunes y las formas de manejarlas, y se desarrollan demostraciones y aplicaciones.

El resultado es que la fuerza de ventas es capaz de identificar y superar sus debilidades. Se trabaja también con las formas correctas de cierre de venta, que puede llegar a ser un factor primordial en este proceso.

Telemarketing

El Telemarketing es el proceso de interacción con clientes a través del teléfono, con el propósito de vender productos o servicios a distancia. En general existe el telemarketing de entrada o “inbound”, que incluye la recepción de consultas de servicio o venta, y el de salida o “outbound”, que es el llamado que se realiza al cliente para ofrecerle productos y servicios.

Adistra entrega a las personas que operan los sistemas de telemarketing un conjunto de técnicas para el manejo de las situaciones que surgen en su contacto con los clientes, tanto para responder en forma adecuada como para ofrecer los productos o servicios de su empresa.

Habitualmente el entrenamiento en esta área incluye la práctica guiada mediante grabaciones en video o en audio de los guiones de venta más comunes, el desarrollo de habilidades para escuchar a los clientes, y el manejo de situaciones conflictivas o problemáticas, tales como quejas y reclamos.

Negociación

Eduardo Saleh, Gerente General de Adistra, ha desarrollado un modelo de negociación sobre el cual se basan los talleres de negociación que ofrece Adistra. Este modelo fue publicado en el libro NEGOCIE, Los 7 pasos de una negociación exitosa, de Editorial Norma, 2005. El modelo ordena la información y las técnicas acerca de la negociación en un todo coherente.

La filosofía que planteamos en el tema, es que existe una forma de resolver los problemas que permite lograr el máximo beneficio para todas las partes involucradas y a la vez mantener las relaciones interpersonales, si no mejorarlas, como resultado del proceso.

Este programa se aplica no sólo al área comercial, sino a muchos otros ámbitos, como el laboral y el social. La metodología incluye una variedad de técnicas tales como juegos de negociación, casos, filmaciones y otras. Todo está diseñado para producir impacto en los asistentes y lograr un verdadero cambio de conducta.

Como parte de nuestro esfuerzo por ofrecer el mejor nivel disponible en el mundo en el tema de negociación, Adistra es representante para los países de habla hispana de ENS International, la red más prestigiosa del mundo de consultores en negociación. Esta es la solución ideal para las empresas multinacionales que requieren desarrollar en forma consistente las capacidades de negociación de sus ejecutivos claves en distintos países.

Manejo de Reuniones

Una de las consecuencias más dramáticas de la presión del trabajo es perder el equilibrio personal entre la vida laboral y la familiar. Conflictos de pareja, crisis con los niños, licencias por estrés, son algunos de los síntomas de este problema que se escuchan en los talleres de desarrollo personal que realizamos para las empresas. Nuestra metodología les ayuda a los colaboradores a enfrentar estos problemas.

La cantidad de tiempo que las personas pasan en reuniones dentro de las empresas aumenta día a día. Sin embargo, la satisfacción con los resultados de esta enorme inversión de tiempo es cada vez menor. Se habla incluso de "reunionitis", para describir la tendencia a sobreutilizar esta herramienta.

Si Ud. ha comentado o escuchado alguna vez que no ha podido trabajar porque tiene muchas reuniones, quiere decir que esta herramienta no aporta valor en su empresa.

Los talleres de manejo de reuniones están orientados a entregar técnicas y recomendaciones precisas acerca de cómo evitar la pérdida de tiempo y cómo transformarlas en verdaderas herramientas de gestión. La idea central es que toda reunión debe ser planificada, lo que implica entre otras cosas establecer con claridad lo que se espera lograr una vez terminada la reunión. También se entregan pautas para manejar la dinámica que se produce entre los asistentes, y pautas para evaluar las reuniones.

Dirección y Supervisión de Ventas

El rol del líder de un equipo de ventas es fundamental. A ellos se les entregan conocimientos actualizados y se desarrollan habilidades tanto para conducir los equipos de venta como para desenvolverse en su propia función.

Nuestra empresa entrega las herramientas necesarias para que tengan un buen manejo de las relaciones con su equipo de vendedores, tanto en la gestión de ventas como en las reuniones periódicas necesarias para mantener una buena productividad.

Las reuniones periódicas tienen como principales objetivos los de controlar, informar y motivar a su equipo. En Adistra desarrollamos en los ejecutivos del área comercial las habilidades para realizar reuniones que permitan cumplir simultáneamente estos tres objetivos, y al mismo tiempo ayuden a encontrar soluciones novedosas y a fomentar el trabajo en equipo en su puesta en marcha.

Excelencia en el Servicio

Este tema es tan importante que muchas empresas lo han convertido en el foco de su estrategia competitiva, coordinando todos sus esfuerzos hacia el cliente. Es evidente que no se puede lograr un servicio de excelencia a los clientes finales sin pasar por los clientes internos.

Y en este proceso se involucra a toda la organización, no sólo el área comercial, porque se trata de desarrollar una cultura que refuerce el servicio como un aspecto clave del negocio. Por eso es que los programas de mejoramiento del servicio involucran programas que cruzan toda la organización.

Nuestros programas de capacitación están destinados a reforzar las conductas de servicio al cliente, así como enseñan los conceptos de cliente interno, los criterios de calidad y los estándares de servicio.

Strategic Business Partner

Está dirigido a las áreas de Recursos Humanos que quieren implementar o fortalecer a sus Business Partners, mediante el modelo desarrollado por Dana y Jim Robinson llamado Strategic Business Partner, bajo la licencia para México y Latinoamérica de Handshaw, Inc.

En el taller se entregan los cuatro conceptos centrales de este modelo SBP que son la distinción entre los trabajos estratégico, táctica y transaccional; los tipos de necesidades que surgen en las organizaciones; la traducción de las necesidades del negocio en necesidades del desempeño; y la definición del cliente interno.

Los Business Partners reciben las herramientas y practican las habilidades claves de la consultoría del desempeño, que incluyen el establecer alianzas estratégicas con los clientes, analizar las brechas del desempeño, seleccionar, diseñar e implementar las soluciones, y finalmente medir y reportar los resultados a su cliente.

El taller puede ser realizado con una combinación de metodologías virtuales y de eLearning, y puede incluir actividades de seguimiento para que los profesionales de recursos humanos implementen esta metodología en un área de su empresa, con el apoyo del consultor de Adistra.

Adistra

Mejores personas, mejores resultados

+56 (2) 2231 3512 +56 (2) 2251 6231

adistra@adistra.com

Las Urbinas 165, of. 302, Providencia, Santiago

www.adistra.com