

Habilidades Gerenciales

01. El uso eficaz del tiempo

- 01.1. Valoración del uso eficaz del tiempo
- 01.2. Causas de la escasez de tiempo
- 01.3. Factores que influyen en el uso del tiempo
- 01.4. Causas del mal uso del tiempo
- 01.5. Visión de futuro
- 01.6. Leyes sobre el uso del tiempo
- 01.7. Los ladrones del tiempo
- 01.8. Conclusión
- 01.9. Supuesto práctico
- 01.10. Cuestionario: El uso eficaz del tiempo

02. Gestión eficaz de reuniones

- 02.1. Reuniones
- 02.2. Reuniones informativas y - o de recogida de información
- 02.3. Reuniones para llegar a un acuerdo
- 02.4. Reuniones para generar ideas, reuniones creativas
- 02.5. El papel del coordinador de una reunión
- 02.6. Características de un buen coordinador de reuniones
- 02.7. Preparación de la reunión
- 02.8. Tipología de los participantes
- 02.9. Apertura de la reunión
- 02.10. Cuerpo de la reunión
- 02.11. El cierre de la reunión
- 02.12. Métodos y formas para hacerse comprender
- 02.13. El lenguaje del cuerpo
- 02.14. Clave de una reunión con éxito
- 02.15. Consejos y formas en las reuniones de negocios
- 02.16. Causar buena impresión
- 02.17. Cómo mantener la reunión dentro de su cauce
- 02.18. Una atmósfera adecuada
- 02.19. Factores ambientales

Habilidades Gerenciales

02.20. Tipos de reuniones fuera de la empresa

02.21. Supuesto práctico

02.22. Cuestionario: Gestión eficaz de reuniones

03. La entrevista de evaluación

03.1. Introducción

03.2. Conceptos básicos

03.3. La entrevista de evaluación

03.4. Evaluación del desempeño y Gestión de Recursos Humanos

03.5. Principios de la Evaluación del desempeño

03.6. Preparación de las evaluaciones del desempeño

03.7. Técnicas o métodos para la evaluación del personal

03.8. Técnica de comparación

03.9. Técnicas de distribución forzada

03.10. Listas de verificación o listas de control

03.11. Diferencial semántica

03.12. Escalas gráficas y numéricas

03.13. Ventajas de la evaluación del desempeño

03.14. Problemas del proceso de evaluación

03.15. Objetivos de la evaluación del desempeño

03.16. Presentación - La entrevista de evaluación

03.17. Cuestionario: La entrevista de evaluación

04. Delegación eficaz de funciones

04.1. En qué consiste delegar

04.2. Habilidades para delegar

04.3. Comienza la tarea de delegar

04.4. Tareas delegables y no delegables

04.5. Presentación - Delegación eficaz de funciones

04.6. Cuestionario: Delegación eficaz de funciones

05. Mejorar el rendimiento de un equipo de trabajo

05.1. Formación de equipos de trabajo

Habilidades Gerenciales

- 05.2. Miembro ideal de un equipo de trabajo
- 05.3. Desarrollo de equipos de trabajo
- 05.4. Cómo organizar su equipo
- 05.5. El tiempo y el proceso administrativo
- 05.6. Establecimiento de prioridades
- 05.7. Planificación y fijación de metas
- 05.8. Estrategias para la fijación de metas
- 05.9. Seleccionar personas adecuadas
- 05.10. Evaluación del equipo
- 05.11. Presentación - Mejorar el rendimiento de un equipo de trabajo
- 05.12. Cuestionario: Mejorar el rendimiento de un equipo de trabajo

06. Toma de decisiones

- 06.1. Toma de decisiones
- 06.2. Tipos de decisiones
- 06.3. Importancia de la toma de decisiones
- 06.4. Implicaciones en la toma de decisiones
- 06.5. Estilos de dirección
- 06.6. Toma de decisiones. Técnicas para la toma de decisiones en grupo
- 06.7. Presentación - Toma de decisiones
- 06.8. Cuestionario: Toma de decisiones

07. Motivación de equipos de trabajo

- 07.1. Introducción
- 07.2. Definición de Motivación
- 07.3. Diferencias entre motivación y satisfacción
- 07.4. Teorías y Modelos
- 07.5. Teorías de contenido
- 07.6. Teorías de procesos
- 07.7. Medio Ambiente
- 07.8. Grupos y Equipos
- 07.9. Motivación de Equipos de Trabajo
- 07.10. Conclusiones

Habilidades Gerenciales

07.11. Presentación - Motivación de equipos de trabajo

07.12. Cuestionario: Motivación de equipos de trabajo.

08. Técnicas de dirección de equipos

08.1. Introducción

08.2. Modelo del continuo autocrático - democrático

08.3. El liderazgo situacional

08.4. Cuestionario: Cuestionario final Dirección de equipos

09. Qué significa Servicio al Cliente

09.1. Las motivaciones empresariales

09.2. La empresa orientada hacia el cliente

09.3. Coste de un mal servicio al cliente

09.4. Significados de Servicio al Cliente

09.5. Cuestionario: Qué se entiende por servicio al cliente

10. Tipos de clientes

10.1. El cliente en la cadena de abastecimiento

10.2. El cliente interno

10.3. Cuestionario: Tipos de clientes

11. Tipos de servicios

11.1. Definición de servicio

11.2. El servicio al cliente

11.3. Las actividades del servicio al cliente

11.4. El servicio al cliente y la calidad

11.5. El cliente y el consumidor

11.6. Empresas que dan servicio al cliente

11.7. Ideas para reflexionar - Servicio al Cliente

11.8. Cuestionario: Tipos de servicios

12. Fases del servicio al cliente

12.1. Fases

12.2. Investigación de mercado

Habilidades Gerenciales

- 12.3. La situación de pre-pedido
- 12.4. La compra y el pedido
- 12.5. El período de tiempo entre el pedido y la entrega
- 12.6. Embalaje y presentación
- 12.7. Exactitud, compleción y adecuación de las entregas
- 12.8. Realización de cobros
- 12.9. Servicio o apoyo posventa
- 12.10. Tratamiento de las reclamaciones
- 12.11. Ideas para reflexionar - Fases del servicio al cliente
- 12.12. Cuestionario: Fases del servicio al cliente

13. Fallos en la atención al cliente

- 13.1. Atención directa
- 13.2. Actitudes sociales
- 13.3. El argumento sexista
- 13.4. Otros factores
- 13.5. Fallos de la Dirección
- 13.6. Falta de formación
- 13.7. Ausencia de una estructura de personal
- 13.8. Problemas en las relaciones empresariales
- 13.9. Estructura empresarial - monopolios
- 13.10. Ideas para reflexionar - Fallos en la atención al cliente
- 13.11. Cuestionario: Fallos en la atención al cliente

14. Cara a cara. Servir con una sonrisa

- 14.1. Introducción. Problemas de la atención directa
- 14.2. El respeto como norma
- 14.3. Actuaciones positivas y negativas en el trato cara a cara
- 14.4. Cuándo y cómo empezar
- 14.5. Cómo actuar
- 14.6. Ofrecer información y ayuda
- 14.7. Ideas para reflexionar - La atención directa
- 14.8. Cuestionario: Cara a cara. Servir con una sonrisa

Habilidades Gerenciales

15. Cara a cara. El cliente difícil

- 15.1. Introducción. Diversidad de clientes
- 15.2. Tenemos los clientes que nos merecemos
- 15.3. El cliente aparentemente difícil
- 15.4. El rechazo visceral
- 15.5. El cliente verdaderamente difícil
- 15.6. Problemas de carácter permanente
- 15.7. La relación imposible
- 15.8. Ideas para reflexionar - El cliente difícil
- 15.9. Cuestionario: Cara a cara. El cliente difícil

16. La carta

- 16.1. Los efectos de la tecnología
- 16.2. Algunas pautas
- 16.3. Cómo contestar
- 16.4. Cuidar las formas
- 16.5. Cuidar el lenguaje
- 16.6. Rigurosidad
- 16.7. Finalizar la carta. Firma y envío
- 16.8. Ideas para reflexionar - La carta
- 16.9. Cuestionario: La carta
- 16.10. Cuestionario: Cuestionario final Atención al cliente

17. Técnicas de negociación

- 17.1. El proceso de negociación
- 17.2. Antes de la negociación
- 17.3. El grupo negociador
- 17.4. La comunicación
- 17.5. Aprender a negociar
- 17.6. Fases de la negociación
- 17.7. Tácticas y trucos
- 17.8. Poderes y habilidades
- 17.9. Negociaciones cooperativa, competitiva y mixta

Habilidades Gerenciales

- 17.10. Concesiones
- 17.11. El tiempo en la negociación
- 17.12. Errores más comunes en una negociación
- 17.13. Supuesto práctico
- 17.14. Cuestionario: técnicas de negociación

18. Las 4P del marketing-mix

- 18.1. Descripción de las 4P del marketing-mix
- 18.2. Precio
- 18.3. Distribución
- 18.4. Promoción
- 18.5. Producto
- 18.6. Cuestionario: Las 4P del marketing-mix

19. El comportamiento del consumidor

- 19.1. El concepto necesidad como base del mercado
- 19.2. La escala de las necesidades
- 19.3. Consumismo, consumerismo y otras actitudes de compra
- 19.4. Compra compulsiva y compra impulsiva
- 19.5. Movimientos consumersitas
- 19.6. Comercio solidario
- 19.7. Compras para la salud
- 19.8. Grupos emergentes de compra
- 19.9. Aventureros y conservadores
- 19.10. Cuestionario: El comportamiento del consumidor

20. El producto

- 20.1. Concepto de producto
- 20.2. Ciclo de vida del producto
- 20.3. Reposicionamiento del producto
- 20.4. Obsolescencia planificada
- 20.5. Estacionalidad
- 20.6. Productos diferenciados y productos de competencia perfecta

Habilidades Gerenciales

- 20.7. Producto puro y producto añadido
- 20.8. Competencia directa y producto sustitutos
- 20.9. La importancia de la marca
- 20.10. Gama y línea de producto
- 20.11. Cuestionario: El producto

21. Promoción

- 21.1. El concepto promoción
- 21.2. La publicidad
- 21.3. Tipos de soporte publicitario
- 21.4. Principios de percepción aplicados a la publicidad
- 21.5. Los efectos de la publicidad
- 21.6. Cuestionario: Promoción

22. El precio

- 22.1. El valor de las cosas
- 22.2. El precio y la demanda
- 22.3. El precio psicológico
- 22.4. La fórmula del precio
- 22.5. El punto muerto del beneficio
- 22.6. La fijación del precio
- 22.7. El precio de mercado
- 22.8. El beneficio final
- 22.9. La flexibilidad de la demanda
- 22.10. Cuestionario: El precio

23. La distribución

- 23.1. La distribución en la actualidad
- 23.2. Producir y distribuir just in time
- 23.3. Las grandes superficies
- 23.4. El merchandising en las grandes superficies
- 23.5. El packaging
- 23.6. La PLV

Habilidades Gerenciales

23.7. Cuestionario: La distribución

23.8. Cuestionario: Cuestionario final Principio de Marketing

24. Pasos previos

24.1. Presentación

24.2. Qué es un Plan de Negocio

24.3. Ventajas de la utilización de un Plan de Negocio

24.4. Pasos preparativos para iniciar el Plan de Negocio

25. Estructura interna del Plan de Negocio

25.1. Portada de presentación

25.2. Contenido del Plan de Negocio

25.3. Índice

26. Recopilación de la sección financiera

26.1. Anexos de la sección financiera

26.2. Informe de ventas

26.3. Previsiones de tesorería

26.4. Cuenta de resultados

26.5. Balance de situación

26.6. Inversiones

26.7. Financiación

26.8. Valoración del mercado

26.9. Análisis de ratios

27. Redactar un Plan de Negocio

27.1. Consejos prácticos

27.2. Presentar y redactar un Plan de Negocio

27.3. Descripción y motivación del proyecto

27.4. Objetivos planteados - Análisis de la oportunidad

27.5. Estrategia de desarrollo - principales palancas

27.6. Necesidades y requisitos de implantación

27.7. Plan de proyecto - Calendario

27.8. Proyecciones financieras

Habilidades Gerenciales

27.9. Métricas financieras

27.10. Conclusión final

28. Entregar un Plan de Negocio

28.1. Formas de entregar un Plan de Negocio

28.2. Recibir una respuesta

28.3. Cuestionario: Cuestionario final - Diseño de un Plan de negocio