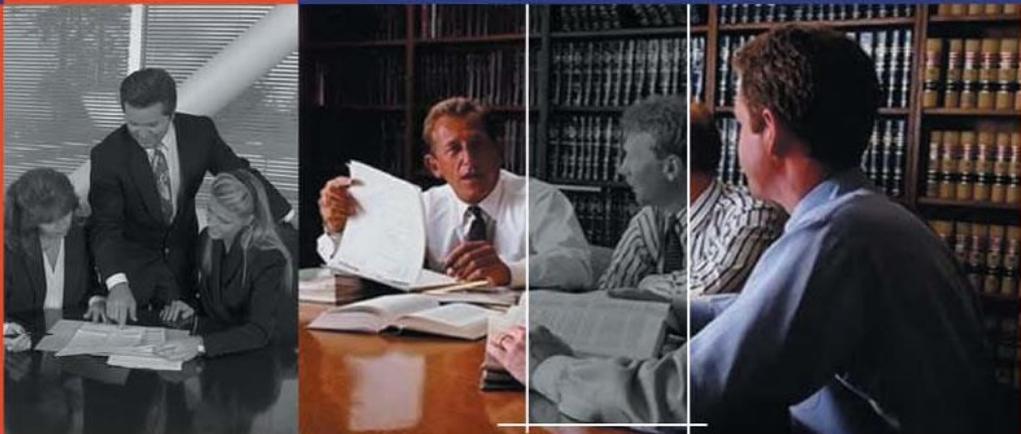




**Instituto para  
Mandos  
Intermedios**



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](http://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

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

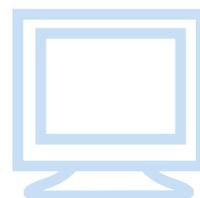
#### 4. Cultura de Empresa

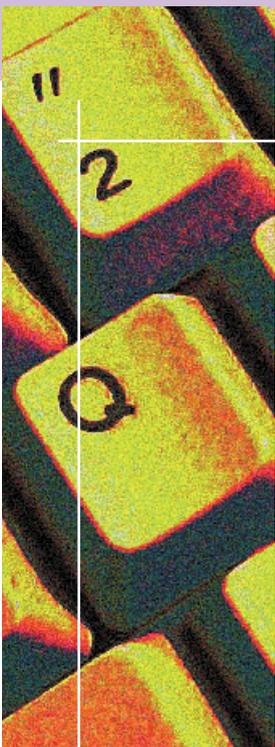
- 4.1. La tecnología y la resistencia al cambio.
- 4.2. Adaptación a los cambios de la empresa.
- 4.3. Toma de decisiones.

#### 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:

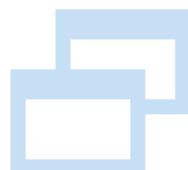
- 1.1. La adaptación al cambio.
- 1.2. Nosotros como motor del cambio.
- 1.3. Concepto de calidad.
- 1.4. El cliente interno y trabajo en equipo.
- 1.5. Calidad: hacerlo bien, hacerlo a la primera.

### 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.





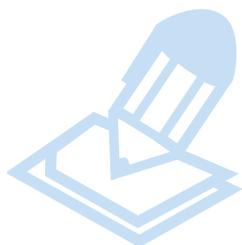
#### **4. Gestión Eficaz: Factor de Calidad:**

- 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.

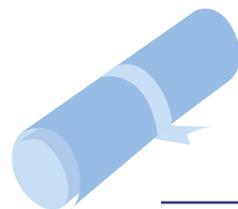
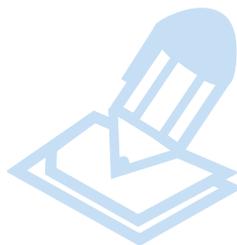
#### 3.1. Cómo llevar a cabo acciones formativas.

- 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.

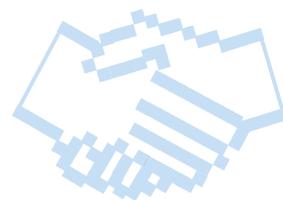
### 2. Estrategias de Negociación

- 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

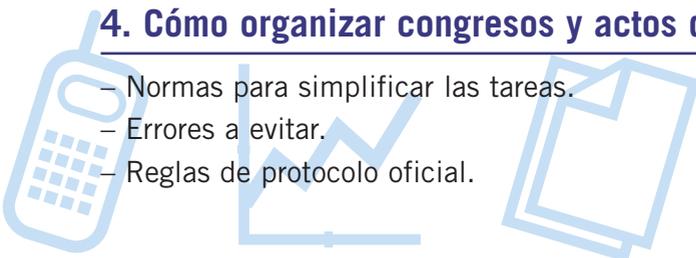
- 2.1. Fase preparatoria: Organización. Cómo asegurarnos la cooperación de los asistentes.
- 2.2. Fase de desarrollo: Realización. Cómo reducir el tiempo y conseguir los objetivos.
- 2.3. Fase de seguimiento: Control.
- 2.4. Plantillas y Procedimientos de gestión.

### 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.

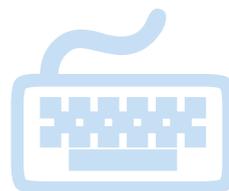
### 2. Revisión de los errores lingüísticos más comunes

- 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:

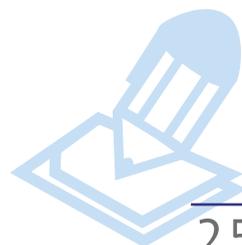
- 2.1. ¿Somos un grupo o un equipo?
- 2.2. Cómo conseguir un equipo eficaz.
- 2.3. Cómo delegar para motivar.
- 2.4. Cómo comunicar para motivar.

### 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:

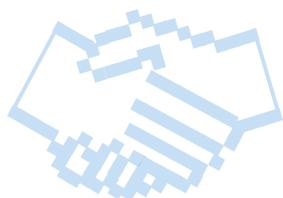
- 2.1. Using appropriate language of meetings
- 2.2. Practicing the duties of Chairman: opening, moderating and closing a meeting.

### 3. Meetings and discussions

Handling interruptions, disagreements.

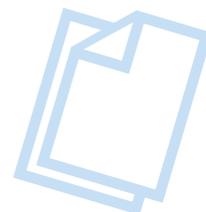
METODOLOGÍA: Simulación de casos. Dinámica participativa. Grabaciones.

**8 Horas**

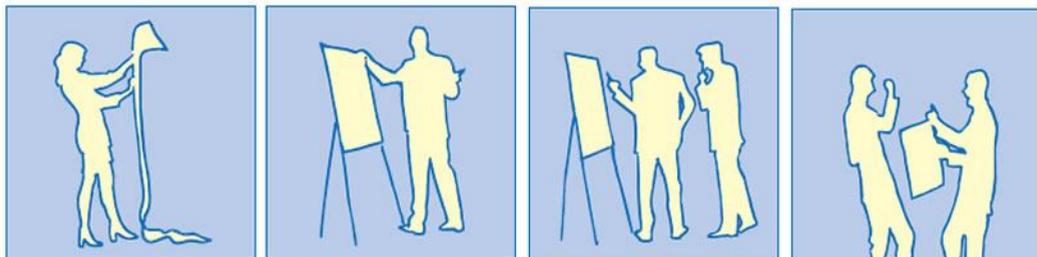


Cursos para Administrativos, Asistentes de Dirección y Secretarías Ejecutivas.

- 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<sup>a</sup> 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<sup>a</sup> Merino. Insp. de Educación, Madrid.

“Ojalá hubiera aprendido esto antes” - M<sup>a</sup> 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: