

CURSO - TALLER

Inteligencia Emocional y Manejo del estrés

Duración: 15 horas



***Asegúrate de que el instructor que imparta el curso en el que vas a invertir sea un experto en el tema.**

En EXCELLENT te aseguramos la inversión al 100%, si no se cubren las expectativas el participante no paga.



OBJETIVOS

Al finalizar este curso-taller, el participante identificará los fundamentos de inteligencia emocional, comprendiendo el impacto que tienen sus emociones en las relaciones de trabajo y en el éxito laboral, practicando las técnicas y herramientas de las 5 competencias de la inteligencia emocional, para el logro de sus objetivos, así como el manejo del estrés.

BENEFICIOS

ETS, ha diseñado todos sus cursos bajo 5 principios básicos para que nuestros clientes puedan responder a las exigencias del ambiente competitivo y cambiante que cada negocio requiere.

- 1) Garantía de Satisfacción que consiste en impartir nuevamente el curso o la devolución del 100% de su inversión en caso de que la evaluación final global, que realizan los participantes al instructor, no alcance el nivel de muy bien a excelente. Para efectos de esta garantía únicamente se considerará el promedio resultante de nuestra evaluación.
- 2) Programas centrados en los participantes, nuestros programas están diseñados para que los participantes apliquen de inmediato los conceptos y técnicas en sus organizaciones, logrando resultados de alto valor desde el corto plazo con visión a futuro, al terminar el curso, el participante tiene las habilidades y competencias instaladas listas para usarse.
- 3) Praxis. Cada seminario cuenta con un mayor contenido de práctica que le permitirá al participante aplicar lo aprendido. Como refuerzo se le entrega al participante un plan de acción, que él o ella elaboran durante el curso, con el cual podrá evaluar su aplicación a la vida real y perfeccionarse continuamente.
- 4) Especialización de los instructores. Los instructores cuentan con la experiencia profesional en el tema a impartir en empresas transnacionales, ventaja que les permite compartir sus experiencias de casos exitosos, así como también compartir lo que no les funcionó en los diversos escenarios que tuvieron que enfrentar, esto como un plus a su Experiencia y Trayectoria Profesional en el ramo de la Capacitación.
- 5) Flexibilidad para adaptar los eventos en enfoque, contenido y logística de acuerdo con sus necesidades.



TEMARIO

Duración: 15 Horas

1. Importancia de la IE vs IQ

- ¿Qué es el IQ?
- ¿Qué es la IE?
- ¿Qué determina el éxito profesional?

2. Fundamentos de la IE y las emociones

- Definición de la IE
- Aptitudes de la IE
- ¿Qué es una emoción?
Componentes de las emociones
- Funciones de las emociones

3. ¿Cuál es el origen de las emociones?

- Los paradigmas
- Sistema de creencias
- Creencias potenciadoras
- Creencias limitantes
- Té eliges como quieres sentirte
- Aprendiendo a interpretar; los juicios, declaraciones y hechos

4. Autococniencia emocional

- ¿Cómo se logra la autoconciencia?
 - a. Autoconciencia de las emociones
 - b. Tipología de las emociones
 - c. Matea

5. Autocontrol

- Cómo se logra el autocontrol
- Los tres cerebros
- El ataque a la amígdala
- Tus detonadores del enojo
- Peligros reales
- Peligros simbólicos
- Historia de una víctima
- Historia de un protagonista

6. Automotivación

- ¿Qué es la automotivación?
- Prioridades
- Cuentas clave
- ¿Qué nos motiva?
- Tratamiento



TEMARIO

Duración: 15 Horas

7. Empatía

- I. Definición de empatía
- II. Actitudes y conductas de empatía
- III. Rapport
- IV. Conexión emocional

8. Habilidades sociales

- Manejo de conflictos
- ¿Cómo surgen los conflictos?
- Comunicación asertiva
- Conducta agresiva
- Conducta pasiva
- Conducta asertiva

9. Técnicas para manejar el estrés

- ¿Qué es el estrés?
- ¿Cuáles son las causas del estrés?
- Técnicas para manejar el estrés





Facilitador

M. en C. Edith López Hirata
Lic. En Turismo y Maestra en
ciencias con especialidad en
Administración de Negocios

Es Consultora de Empresas, se ha especializado como conferencista y facilitadora de programas prácticos para niveles Gerenciales y operativos. Cuenta con casi 25 años de experiencia en el área de capacitación y en el diseño de cursos customizados e identificación de comportamientos vitales en todas las áreas.

Desarrollo su trabajo de tesis en el tema de inteligencia emocional y servicio al cliente.

Su experiencia laboral es de 15 años en arrendadoras de vehículos de prestigio a nivel mundial como National car Rental y Budget Car Rental. ocupando puestos gerenciales en el área de Ventas, Operaciones, Reservaciones, Atención a Clientes y Capacitación.

Ha impartido cursos en el interior de la República Mexicana para la fuerza de ventas, call center, personal administrativo y de primer contacto con el cliente en National Car Rental y Budget Car Rental.

En apoyo a algunas empresas que pertenecieron al grupo de National Car Rental ha impartido cursos a empresas como Ford, Volks Wagen y Assist Card, todos en el área de ventas.

Ha realizado aportaciones importantes en la implementación de planes y procedimientos de trabajo, así como el diseño y ejecución de controles en áreas de Servicio al Cliente, Call Center, Operaciones y Ventas.

Como consultora en Calidad del servicio ha diseñado instrumentos de medición de la calidad en el servicio al Cliente Interno y Cliente Externo, implantando modelos de servicio y estrategias que han contribuido a una mejora notoria en la calidad de los servicios de las Organizaciones.

Lidero la creación de la Universidad Corporativa de Quiero Casa con consultoría de diagnóstico y diseño de contenidos temáticos para el área comercial.

Como conferencista ha colaborado para Soporte y Capacitación, Fundación Rafael Dondé, ISSSTE, Ferrovial, Wal-Mart, PCO Meetings México (Centro Banamex), Hotel City Express Jr. y AMFE, Congreso Nacional de Ventas en WTC y Dental Mexicana.



Facilitador

Los principales cursos que ha impartido desde hace 20 años son; Trabajo en Equipo, Equipos de Alto Desempeño, Comunicación, Liderazgo y Coaching, Sensibilización al Cambio, Inteligencia Emocional y manejo del estrés, Team Building, Técnicas o Habilidades en Ventas, Ventas estratégica, La venta consultiva, Value selling, Telemarketing, Servicio al Cliente, Atención a Clientes, Calidad en el Servicio, Habilidades para Asistentes Ejecutivas, Habilidades para Recepcionistas de Alto Impacto, Habilidades para Supervisores, Calidad en el Servicio, Los 7 hábitos de la Gente Altamente Efectiva, Efectividad Directiva, Cobranza Telefónica Efectiva, Reuniones Efectivas de Trabajo, y Manejo de Situaciones Difíciles con los Clientes, Gestión efectiva del tiempo.

Durante los últimos 14 años ha impartido cursos para diferentes instituciones de gobierno, así como empresas privadas. Entre otras, para Ciudad de los niños, Hotel Nikko México, Okidata de México, Pizza Hut, KFC (Kentucky Fried Chicken), Accenture, Procesar, Quest Diagnostics, Oracle, Soporte y Capacitación, Condor Consulting Team, Compucentro, Cloud, Casa Boker, Movistar, IMP (Instituto Mexicano del Petróleo), Alcatel – Lucent, Hotel Geneve, Hotel Sheraton Centro Histórico, La Herradura, Gerat, Sistema IAVE, Iron Mountain, Wal-Mart, Chillis, ISSSTE, SAGARPA, Dymler Chrysler, Kone, SSP, Bancomer, Caja Popular Mexicana, Litoprocess, CFE, CONDUSEF, SEGOB, Universidad la Salle, Codere, Universidad Mexicana, Dupont, Experiencias Xcaret, Digitex, Sánchez, Lamosa-Porcelanite, CJF, Sky, Larousse, Ginga, ITESM campus Puebla, Opticas Devlyn, Mercedes Benz, Federal Mogul, Stanhome, Grupo GMD, Logística de México, Banyan Tree, Telecomm, West Rock, Aceros Perforados, IFF, Green Lander, Tech Data, CONDUSEF, Heymat, IFF, City Express, Hotel Krystal, CINVESTAV, INVI, SKY, Calendarios LEN, PEI, OKA Sport, Auditoria Superior, Quiero Casa, ITG, TSJDF, Hevercorp, Mag Medical, SURA, Banyan Tree Acapulco, Sigma Alimentos, San Gil, Herman Miller, Grupo Gondi, Sura, Diseños Alejandrez, AT&T, Kyocera, Museo Memoria y Tolerancia, HSBC, IMSS, AJR, SEGOB, Senado de la Republica, CBRE, Frivasa, La jornada, Centro Médico S.XXI, AAK, INFRA Medica, RPPyC, INVEX, ITG, Qualitas, Si Vale, Global Lynx, Euro Combustión, CENEVAL, Casa Cuervo, IMSS, GinGroup, INTERCAM Banco, PE, Cabify, Grupo Ostar, Euro cotton, Medikacapacitación, MedTrainer, Autofin, KerryLogistics, CT Scanner, Cementos Moctezuma, y SURA.

En HSBC consultoría en desarrollo de guiones telefónicos y cursos para Servicio al Cliente y Ventas.

En INFRA consultoría en la implementación de KPI's, protocolos, guiones telefónicos y curso de Servicio al Cliente y Ventas.

En CFE diseño e impartición de cursos para niveles operativos, supervisores, jefes de área y gerentes, impartiendo cursos durante 10 años consecutivos.



Reconocimiento y validez



Instructor avalado y certificado ante la CONOCER, con casi 25 años de experiencia, ha impartido cursos a líderes de grandes empresas al Interior de la República.

¿Qué incluye?

- ✓ Manual del curso
- ✓ Ejercicios y Tests
- ✓ Reconocimiento con validez ante la STPS
- ✓ Plan de acción personal



Inversión:

Inversión por participante;

Inversión de 3 a 6 participantes:

Inversión para grupos de 10 participantes en adelante:

Datos bancarios:

ETS SERVICIOS INTEGRALES EN
CAPACITACION, S.C.
BANAMEX
SUCURSAL 7010
CHEQUES 1721211
CLABE 002180701017212118

- El pago deberá realizarse 100% a la confirmación del evento.
- Se deberá adicionar el 16% de Impuesto al valor agregado (IVA) correspondiente.
- Una vez confirmado el programa se cobrará una penalización por cancelación del 50%.

Edith O. López Hirata
Directora - Consultora



Col. Clavería, CDMX



5537337844
5562718320



elopez@excellentraining.com



www.excellentraining.com

