



CONTACT CENTER
INSTITUTE

Lograr un equipo motivado

¿Qué trataremos?



GESTIONA LA AUTO-MOTIVACIÓN

Como coordinador necesitas gestionar auto-motivación personal que inspire a tu equipo. Efecto Pigmalión, despido interior, zona de confort...¿te suenan de algo?



¿QUÉ ES Y QUÉ NO ES LA MOTIVACIÓN?

Veamos los errores comunes a la hora de motivar. Despejemos y entendamos el concepto para abordar la motivación con todo lo que ésta realmente implica.



GESTIONA LA MOTIVACIÓN EN EQUIPOS

Cabe entender que motivar es dar a tu equipo un motivo. ¿Qué motivo? ¿Cómo encontrarlo? Aprende las principales técnicas para motivar hacia un objetivo.


¿Qué ganarás?



La información y los datos os dan la clave para la mejora de vuestro servicio, aprende a utilizarlos a tu favor.

 **Duración:** 14 Horas

 **Nivel:** Básico

 **Dirigido a:** mandos intermedios con necesidad de motivar y empoderar sus equipos



Temario



Introducción a la motivación

¿Qué es y qué no la motivación? ¿Qué nos mueve?

- Motivación y satisfacción
- Motivación y ambición
- Motivación y necesidades
- Motivación y desmotivación
- Motivación e ilusión

Modelos de motivación

- Modelo McClelland
- Modelo de expectativas de Vroom
- Modelo de Porter-Lawer

Técnicas y estilos de motivación

- La motivación en el liderazgo
- La motivación en el puesto de trabajo
- La motivación en el trabajador

Herramientas para la gestión de la auto-motivación 1

- El efecto Pigmalión
- El efecto mariposa

Herramientas para la gestión de la auto-motivación 2

- El despido interior
- La zona de confort

Herramientas para la gestión de la motivación en equipos

- Identidad individual y sentido de pertenencia.
- Motivación en equipos VS motivación en grupos

Taller *Yo y mis motivos, nosotros y nuestros motivos*