



CONTACT CENTER
INSTITUTE

Management líder - coach

¿Qué trataremos?



COACHING DE EQUIPOS

Coordinar un equipo no es tarea fácil, pero veamos que con las herramientas adecuadas podéis gestionar y potenciar las habilidades de vuestro equipo.



EL FEEDBACK

El feedback es un concepto clave para mantener contacto y proximidad con tu equipo de agentes. Aprenderéis a incluir el feedback en vuestras tareas habituales.



MIEDO AL CAMBIO

El miedo es el sentimiento más perjudicial para el desarrollo y la mejora. Salir de la zona de confort no es difícil, te mostramos cómo hacerlo.


¿Qué ganarás?



Aprende a liderar a tu equipo y guíalos a superarse como trabajadores y como personas.

 **Duración:** 16 Horas

 **Nivel:** Avanzado

 **Dirigido a:** responsables con voluntad de orientar su liderazgo a un estilo de desarrollo y crecimiento de sus equipos.



Temario



El modelo GROW

La escucha activa

- Los niveles de escucha

La comunicación asertiva

- Modelos de personalidad comunicativa
- Clases de comunicación asertiva

La comunicación no verbal

- Lenguaje no verbal: clave en la expresión y la interpretación de las emociones

El feedback

- El poder del feedback
- Cómo dar un buen feedback

El miedo al cambio

- La zona de confort
- Las creencias limitantes
- La reestructuración cognitiva
- La zona mágica

El coaching de equipos

- La delimitación de roles
- Herramientas para el coaching de equipos
- Modelos para facilitar reuniones efectivas

Taller *To be (a coach) or not to be*