



CONTACT CENTER
INSTITUTE

Técnicas de coaching en el equipo

¿Qué trataremos?



COACHING Y LÍDER

¿Qué es un coaching? ¿Qué es un líder? ¿Un coaching es un líder? Hagamos una aproximación conceptual y práctica a estos conceptos.



LA PROACTIVIDAD

Un líder proactivo vale por dos. Aprende a desmarcarte de lo habitual y podrás conseguir resultados diferentes y mejores.



OBJETIVOS Y TOMA DE DECISIONES

Empieza a fijar objetivos SMART. Resultará productivo para tu trabajo y tu equipo.


¿Qué ganarás?



Un líder que comprenda a su equipo, que tome buenas decisiones y que inspire a sus agentes.

 **Duración:** 16 Horas

 **Nivel:** Medio

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



Temario



Introducción al liderazgo

- El liderazgo: conceptos, competencias, funciones y objetivos.
- Modelos de liderazgo
- ¿El líder nace o se hace?

¿Qué es el coaching?

- Etimología, influencias y evolución del coaching
- El concepto y objetivos del coaching
- Diferencias entre el coaching y otras prácticas
- Mitos sobre el coaching
- Diferencias entre un coach y un líder-coach

La base del coaching

- El método Socrático
- El poder de las preguntas

Las patas del coaching

- Objetivos
- Valores
- Creencias

Alianza y presencia

- Modelo de diferencia
- El motor real del cambio

La proactividad

- El círculo de influencia
- ¿Víctima o protagonista?
- Distinción entre hechos y opiniones
- Empoderar y acompañar

La definición de objetivos

- El modelo SMART

Taller *El diálogo socrático aplicado a tu equipos*