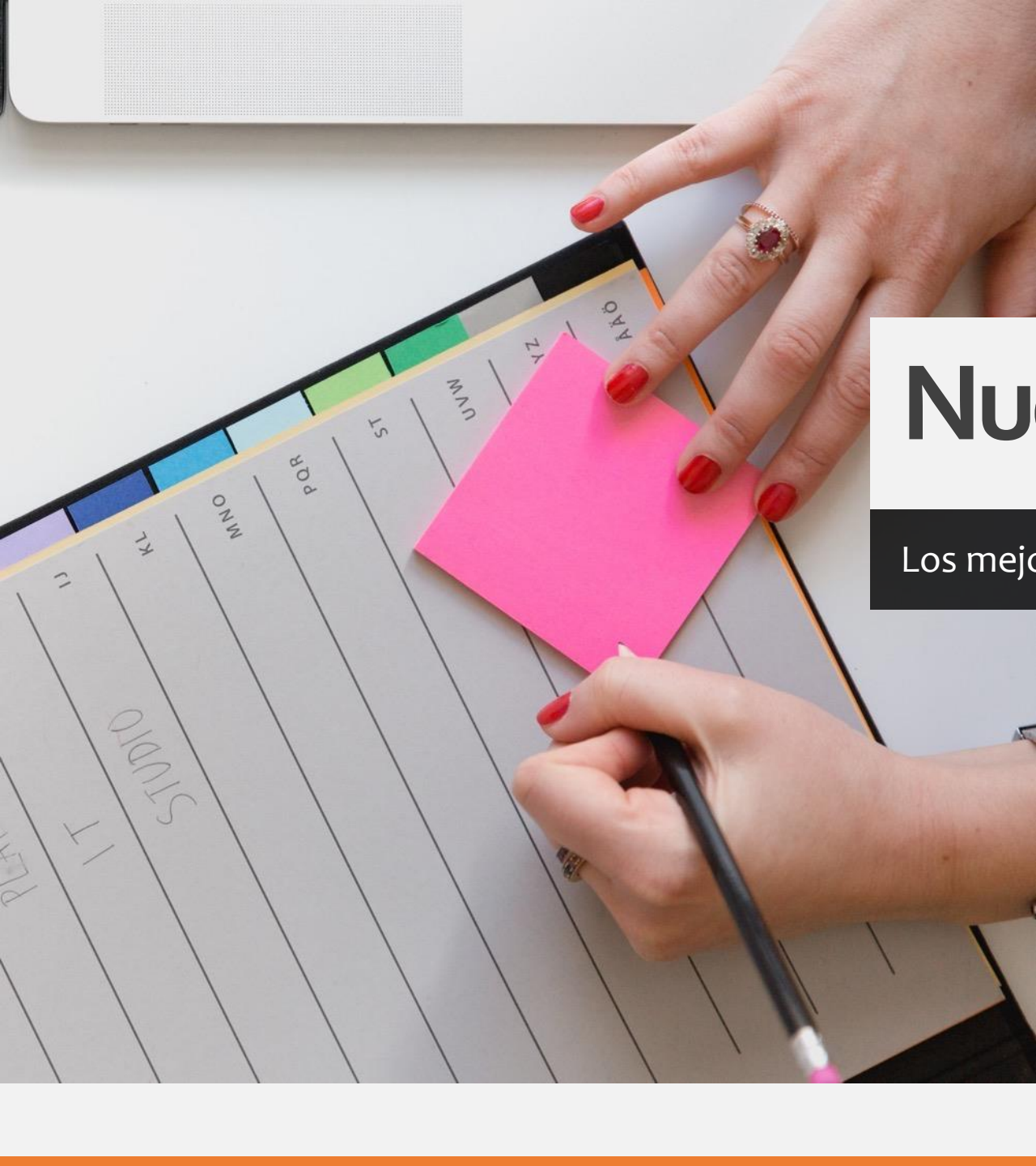




Catálogo de Formación a medida presencial o en aula virtual

Potencia el compromiso y la mejora continua





Nuestra propuesta

Los mejores profesionales nunca paran de aprender

Despertar las ganas de aprender y mejorar continuamente.

- Poniendo el foco en resultados y actitudes positivas.
- Cambiar problemas, críticas y monotonía por soluciones, colaboración y entusiasmo.
- Mejorar la comunicación, las relaciones y el clima laboral.



Nuestros Best Sellers Formación In Company

Cursos de corta duración y alto impacto para transformar la mentalidad y los resultados de tus equipos.

Excelencia en servicio y comunicación

Programa de 8 horas de duración, adaptable en función de la audiencia y los objetivos.

Objetivos y habilidades a desarrollar

- Potenciar la vocación de servicio y la mejora continua.
- Mejorar habilidades comunicativas.
- Practicar la gestión de quejas más habituales y las más difíciles de resolver.
- Introducir actitudes y técnicas comerciales que mejoren los resultados de venta y la fidelización de clientes.

Contenidos

- Claves para superar las expectativas de los clientes.
- Comunicación efectiva, escucha activa y empatía.
- Detección de necesidades y venta sugestiva.
- Comunicación asertiva y actitudes para resolver conflictos.
- Proceso y prácticas de gestión de quejas.



“Es un curso que da unas claves claras a la hora de mejorar la atención al cliente 5*, ayuda a resolver posibles quejas y mejorar destrezas del personal”

Teresa Bravo. Deputy People & Culture Manager en OKU Ibiza.

Liderazgo y gestión de equipos

Programa de 12 horas de duración, adaptable en función de la audiencia y objetivos.

Objetivos y habilidades a desarrollar

- Aprender a usar el estilo de liderazgo más adecuado en cada situación.
- Mejorar la comunicación con el equipo y con cada integrante, potenciando la mejora continua.
- Potenciar la motivación y el trabajo en equipo.
- Saber cómo ayudar, guiar o entrenar a nuestros colaboradores para que den lo mejor de sí.

Contenidos

- Claves para una comunicación efectiva con el equipo.
- Motivación, trabajo en equipo y resolución de conflictos.
- Desarrollando las habilidades y actitudes de un líder.
- Prácticas de liderazgo situacional.
- Plan de acción.



**Satisfacción global
de los participantes
de 9,8 sobre 10.**

Ventas sugestivas: Upselling y Crossselling

Programa de 6 horas de duración, adaptable en función de la audiencia y los objetivos.

Objetivos y habilidades a desarrollar

- Practicar cada fase de la venta con productos y servicios del establecimiento, proponiendo los más adecuados a cada tipo de cliente y situación. “Learning by doing”.
- Asimilar las técnicas a utilizar para mejorar la promoción y ratio de ventas.
- Reforzar las actitudes y habilidades que conducen a la excelencia en la atención al cliente, fidelizándole.

Contenidos

- Detalles del servicio y asesoramiento de clientes.
- Tipología de clientes y detección de necesidades.
- Fraseología, argumentación y tratamiento de objeciones.
- Cierre. Vender experiencias y sensaciones para recordar y compartir con amigos.
- Practicando el Up Selling y el Cross Selling.



**Satisfacción global
de los participantes
de 9,5 sobre 10.**

Productividad y gestión eficaz del tiempo

Programa de 6 horas de duración, adaptable en función de la audiencia y los objetivos.

Objetivos y habilidades a desarrollar

- Incorporar los 7 hábitos de la gente altamente efectiva.
- Mejorar la organización y planificación del trabajo.
- Aprender a obtener el máximo rendimiento de nuestro tiempo, priorizar y delegar de forma efectiva.
- Mejorar la eficacia de las reuniones y sacar partido de herramientas y metodologías ágiles.



Contenidos

- Organización y planificación del trabajo.
- Priorización y delegación eficaz de tareas.
- Optimiza tu tiempo: metodologías ágiles, aplicaciones...
- Caso práctico.
- Gestión de reuniones eficaces.
- Prepara tu máquina para crear tiempo.



Satisfacción global
de 9,64 sobre 10 en
Meliá Hotels.

Soft Skills y Actitudes Positivas

Refuerza los cimientos de tu organización desarrollando habilidades clave que mejoran los resultados, el bienestar y el ambiente de trabajo.



Inteligencia Emocional y habilidades sociales

Programa de 6 horas de duración, adaptable en función de la audiencia y los objetivos.

Objetivos y habilidades a desarrollar

- Descubrir y desarrollar habilidades y actitudes para gestionar eficazmente las emociones.
- Mejorar el autoconocimiento, autocontrol, automotivación y la confianza en uno mismo.
- Aprender a desarrollar las competencias sociales: trabajo en equipo, comunicación efectiva, mejorar la capacidad de relación interpersonal (con clientes, compañeros...).



Andrés Aller Mesa

Psicólogo y máster en inteligencia emocional con más de 20 años de experiencia profesional.

Actualmente es socio fundador de IBZJobs, empresa de selección y gestión de RRHH, que compagina con su consulta psicológica.

Contenidos

- Introducción, evaluación y desarrollo de nuestra Inteligencia Emocional. Gestión eficaz de las emociones.
- Automotivación y resiliencia. Consejos prácticos para iniciar, mantener o potenciar conductas deseadas.
- Prácticas: Chikung / Mindfulness / Gestión del estrés.
- Empatía y destrezas sociales. Mejorar nuestra forma de comunicar, cooperar y establecer vínculos.

Mejora tu comunicación con PNL

Programa de 15 horas de duración, adaptable en función de la audiencia y los objetivos.

Objetivos y habilidades a desarrollar

- Dominar técnicas sencillas y efectivas de comunicación, autoconocimiento y funcionamiento de las relaciones personales.
- Aprender a adaptar nuestra comunicación para cada tipo de persona.
- Mejorar las relaciones personales y el clima laboral.

Contenidos

- Programación Neurolingüística aplicada a la empresa.
- Sistemas representacionales y perfil personal (visual, auditivo y kinestésico).
- Ser un buen observador. Los ojos y la magia de la sonrisa.
- Análisis de aspectos corporales. Lenguaje no verbal.
- Evaluar en conjunto.
- Rapport y prácticas de todo lo aprendido.



Iván Ros

Actor profesional, formador y conferenciante en desarrollo personal, coaching, PNL y comunicación no verbal.

Experto en Programación Neurolingüística con más de 15 años de experiencia trabajando con equipos de venta.

QI GONG: Potencia tu energía y bienestar

Programa de 6 horas de duración. También disponible taller introductorio de 2 horas y/o clases regulares.

Introducción y objetivos

El Qi Gong se basa en el cultivo o aprovechamiento de la energía. Consiste en la realización de suaves movimientos que acompañados de una respiración consciente potencian nuestro **bienestar físico, mental y energético**.

El objetivo es mejorar el bienestar de los trabajadores, que tomen conciencia de su cuerpo, respiración y energía vital, haciéndoles responsables de su propia salud.

Principales beneficios

- Regula el sueño, reduce el estrés y la ansiedad, y libera tensiones físicas y anímicas.
- Mejora la postura y elimina contracturas. Fortalece y aporta elasticidad a músculos, tendones y ligamentos.
- Mejora la concentración y la autoestima.
- Aumenta la capacidad respiratoria, promueve el flujo de energía y potencia el sistema Inmunológico.



Juan Ramón Gómez

técnico superior en Medicina Tradicional China (MTC) y acupuntura.

Monitor de vertientes de Qi Gong.

Socio fundador de FOCUS Wellness Ibiza, centro de bienestar basado en la Medicina Tradicional China.

Mindfulness: bienestar y eficacia en las personas y en la empresa

Programa de 6 horas de duración, adaptable en función de la audiencia y los objetivos.

Objetivos y habilidades a desarrollar

- Disminuir el estrés laboral y aumentar la capacidad de manejar y gestionar situaciones estresantes.
- Aumentar la capacidad de concentración y permitir una mayor claridad en la toma de decisiones.
- Incrementar el bienestar físico-mental.
- Mantener el equilibrio y el foco mental sostenido en ambientes desafiantes.

Contenidos

- Introducción, investigaciones neurociencia y beneficios.
- Mindfulness y la respiración.
- Integrando mindfulness en la vida cotidiana.
- Diario de prácticas. Prácticas informales.
- Body-Scan o Escáner Corporal.



Higiene postural y escuela de espalda

Programa de 4 horas de duración, con contenidos adaptados para personal de oficina, camareras... o ámbito global.

Objetivos para limpieza y mantenimiento

- Adquirir nuevos hábitos de actitud corporal.
- Aprender cómo realizar las tareas de limpieza evitando malos gestos o movimientos que les puedan dañar.
- Entrenar al trabajador en el conocimiento y protección de su espalda para eliminar o disminuir su dolor y reducir la incidencia y los costes del absentismo laboral.
- Mejorar la salud global en la empresa, así como la satisfacción y motivación de los trabajadores/as.

Contenidos para limpieza y mantenimiento

- Introducción, actitud postural y riesgos ergonómicos.
- Protección de la espalda: buenas prácticas.
- Practicando el procedimiento. Corrección de posturas.
- Fortalecimiento de la espalda: Ejercicios de fortalecimiento y estiramiento muscular.
- Automasaje y relajación.



Primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar

Programa de 6 horas de duración, adaptable en función de la audiencia y los objetivos.

Contenidos adaptados al colectivo

- 1) Primeros Auxilios.
- 2) Pautas generales de actuación ante una situación de emergencia.
- 3) PAS
- 4) Evaluación Primaria y Secundaria.
- 5) Posición Lateral de Seguridad.
- 6) Obstrucción de la Vía Aérea en el Adulto: técnica de desobstrucción de la Vía Aérea.
- 7) Cadena de Supervivencia.
- 8) Soporte Vital Básico en el Adulto.
 - Identificación de la parada cardiorrespiratoria.
 - Solicitud de Ayuda.
 - Soporte Circulatorio y Ventilatorio.
 - Secuencia de Compresiones y ventilaciones.
 - Control de Hemorragias.
- 9) Prácticas de Reanimación Cardiopulmonar (Soporte Vital Básico Adulto).
- 10) Obstrucción de la Vía Aérea en el Niño y Lactante: técnicas de desobstrucción de la Vía Aérea.
- 11) Soporte Vital Básico en el Niño y Lactante.
 - Identificación de la parada cardiorrespiratoria.
 - Solicitud de Ayuda.
 - Ventilaciones rescate.
 - Soporte Circulatorio y Ventilatorio.
 - Secuencia de Compresiones y ventilaciones.
 - Control de Hemorragias.
- 12) Prácticas de Reanimación Cardiopulmonar en el Niño y Lactante (Soporte Vital Básico).
- 13) Heridas.
- 14) Hemorragias.
- 15) Quemaduras.
- 16) Traumatismos.
- 17) Insolación, golpe de calor...

Cursos prácticos de inglés

Programas desde 8 horas de duración hasta niveles completos con **examen oficial Oxford**.

Objetivos según duración y nivel de partida

- En principiantes, iniciarse en la lengua y perder el miedo a comunicarse en el ámbito de la atención y trato con clientes extranjeros.
- Ampliar vocabulario, frases útiles y explicaciones habituales en su trabajo. Corregir errores y pulir detalles.
- Transmitir una mayor profesionalidad, mejorar la imagen y la forma de expresarse al recibir quejas, comunicar asertivamente, aplicar técnicas de venta sugestiva, etc.

Contenidos según departamento o nivel

- Construcción de frases, vocabulario y pronunciación de frases útiles en su trabajo.
- Practicar vocabulario, pronunciación y técnicas de comunicación o venta con la carta o servicios de su establecimiento.
- Libros o manuales según el nivel de partida y objetivos del curso.



**Test previo gratuito
para formar grupos por niveles**



Gracias

Carlos Rivas Rua



+34 617 413 699



carlos.rivas@crrmarketing.es



www.crrmarketing.es

