



# JORNADA INFORMATIVA “ORATORIA TRAINING” MEJORA TU ORATORIA Y ALCANZA TUS OBJETIVOS.

## INTRODUCCIÓN

Con motivo del **lanzamiento** de un grupo de cursos encaminado a mejorar las **habilidades comunicativas, de negociación, liderazgo y de resolución de conflictos**, presentamos esta jornada informativa a cargo de nuestra profesora y experta en Coach Ejecutivo, estrategia y planificación de proyectos.

## OBJETIVOS DE LA JORNADA

“Oratoria training” Mejora tu oratoria, y alcanza tus objetivos.

Refuerza tu confianza y seguridad como herramientas de comunicación. Adquiere "TIPS" claros y directos que te ayuden a reflexionar sobre la comunicación que desarrollas en tu día a día y la correlación directa con la consecución de objetivos.

Además, **se presentarán** los siguientes cursos pertenecientes al Plan de Formación 2022-23 de FIDAS:

- “La confianza en los procesos de negociación”.
- “Atención al cliente y habilidades comunicativas”.
- “Coaching ejecutivo y liderazgo”.
- “Resolución de conflictos”.

El contenido de estos cursos se desarrolla a continuación.

## PROFESORADO

### Ana Leticia Fernández



Coach - Docente - Empresaria.

Coach Ejecutivo (analeticia&CO) Facilitadora en procesos de coaching individual y equipo. Docente Atención al Cliente y Escaparatismo. Profesora de estrategia y planificación de proyectos. Programa integral de Cualificación y Empleo de Cámara de Comercio de Sevilla. Mentora-Coach proyecto RED.es. CO-Founder Showroom Flamenca Style. Docente "soft skills" en Cámara de Comercio de Sevilla. Docente en programa de Atención al Cliente PRODETUR. Jefa de Producción de eventos. Coach de Ventas Carrefour.

## METODOLOGÍA

La jornada se realiza en **modalidad online** a través de plataforma telemática.

**COORDINACIÓN** José Manuel Martín García. Arquitecto. Formación FIDAS.

**FECHA** 23 de marzo.

**HORARIO** De 10:00 a 13:00h

**DURACIÓN** 3 horas

MARZO						
L	M	X	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

**MATRÍCULA** Gratuita. Plazas limitadas. **Plazo máximo de inscripción** hasta el **23 de marzo de 2022**, inclusive.

## CONDICIONES GENERALES DE INSCRIPCIÓN

Las personas interesadas deben reservar su plaza a través de la página web de fidas <https://fidas.org/formacion/jornada-informativa-oratoria-training-mejora-tu-oratoria-y-alcanza-tus-objetivos/>

# JORNADA INFORMATIVA “ORATORIA TRAINING” MEJORA TU ORATORIA Y ALCANZA TUS OBJETIVOS.

## LANZAMIENTO DE LOS SIGUIENTES CURSOS

### “LA CONFIANZA EN PROCESOS DE NEGOCIACIÓN”

#### OBJETIVOS

El autoconocimiento y el control emocional nos permite mejorar nuestra confianza ayudándonos a desarrollar relaciones profesionales ecológicas con nuestro entorno y satisfactorias en procesos comerciales y de negociación.

Fechas: 18 y 20 de abril  
 Modalidad: presencial  
 Duración: 6 horas  
 Matrícula: General 140,00€  
 Reducida 70,00€

#### CONTENIDOS

- La importancia de un Objetivo SMART.
- Autoconocimiento y perfil profesional.
- Confianza y seguridad.
- Relaciones intrapersonales.
- El cliente interno y externo.
- Relaciones interpersonales: Comunicación y escucha.
- Actitudes y Roles profesionales.
- Proceso de una negociación - Efecto Pigmalión.

### “ATENCIÓN AL CLIENTE Y HABILIDADES COMUNICATIVAS”

#### OBJETIVOS

Proporcionar a las personas responsables de la atención al cliente herramientas para optimizar la interacción con el cliente y aumentar su fidelización. Optimizar las habilidades comunicativas para así generar un ambiente ecológico en la organización y fidelizar al cliente.

Fechas: 2 y 4 de mayo  
 Modalidad: presencial  
 Duración: 6 horas  
 Matrícula: General 140,00€  
 Reducida 70,00€

#### CONTENIDOS

- Escucha activa, asertividad y empatía.
- Cómo mejorar la escucha activa en el entorno laboral.
- Principales técnicas de asertividad en la atención al cliente basadas en el Win to Win: Empatía emocional y activación de las neuronas espejo.
- El éxito de la atención al cliente.
- Estrés y expectativas en la atención al cliente.
- Efecto Pigmalión.
- Tipos de clientes y tratamiento.
- Tipología de clientes/compañeros: Tímido, dominante, sabelotodo, impaciente, indeciso.

# JORNADA INFORMATIVA “ORATORIA TRAINING” MEJORA TU ORATORIA Y ALCANZA TUS OBJETIVOS.

## LANZAMIENTO DE LOS SIGUIENTES CURSOS

### “COACHING EJECUTIVO Y LIDERAZGO”

#### OBJETIVOS

Adquirir las herramientas necesarias para generar un ambiente ecológico en la organización, y crear equipos humanos implicados en la filosofía y objetivos organizacionales.

La manera como nos relacionamos tiene un gran efecto en la productividad y rentabilidad de las empresas, y la persona que lidera ha de saber conectar con distintas personas, muchas veces distintas generaciones, dentro de un mismo equipo.

Fechas: 10, 17 y 24 de mayo  
 Modalidad: presencial  
 Duración: 9 horas  
 Matrícula: General 190,00€  
 Reducida 95,00€

#### CONTENIDOS

- Diagnóstico para directivos: Competencias para el liderazgo (previo a taller).
- El/la líder.
- Crear espíritu de equipo-desarrollo de nuevos líderes.
- Roles dentro de un equipo.
- Delegar.
- Asertividad.
- Planificación y comunicación.
- ADN del equipo.
- La comunicación efectiva. Feedback.
- Modelo de trabajo Líder-Coach hacia los colaboradores.

### “RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”

#### OBJETIVOS

Proporcionar a las personas que componen una organización las herramientas de gestión y resolución de un conflicto. Autoconocimiento y gestión emocional para desarrollar ambientes ecológicos y productivos en un equipo humano.

Fechas: 30 de mayo y 1 de junio  
 Modalidad: presencial  
 Duración: 8 horas  
 Matrícula: General 160,00€  
 Reducida 80,00€

#### CONTENIDOS

- Percepción y autoconocimiento ante el conflicto.
- Clases de conflictos y cómo solucionarlos en el entorno laboral.
- Conflicto de roles.
- Conflicto de valores.
- Conflicto sobre recursos.
- Conflicto por presión.
- Estilo de personalidad.
- Percepciones conflictivas.
- Gestión emocional positiva en el entorno laboral.
- Inteligencia emocional.
- Claves para modificar mis creencias y relación limitante con mis compañeros y usuarios.
- ¿En qué animal nos convertimos en situación de estrés? León, tortuga, camaleón o águila.
- La importancia de las relaciones personales bajo estrés y cómo podemos modificar nuestra “carta alta”.