FUNDAMENTOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Tener conflictos es parte de la naturaleza humana. Pero en las empresas necesitamos poder acordar y consensuar para poder convivir y construir juntos nuevas realidades en armonía.  
Aprender los principales métodos utilizados para resolver conflictos de manera efectiva es fundamental; desde la identificación del conflicto, la generación de confianza, la importancia de realizar un buen diagnóstico, de clarificar aquello que no nos queda claro, de negociar y llegar a un acuerdo.  
El objetivo fundamental es que aprendas como desde dos visiones que parecían totalmente distintas y contrarias se puede encontrar una alternativa superadora para todas las partes involucradas.  
Porque muchas veces tenemos que tomar decisiones muy rápidas y nos olvidamos de tener en cuenta las interpretaciones, necesidades e intereses de los demás.  
Cuanto más innovadores querramos ser y más rápidas decisiones debamos tomar, más espacio deberemos generar para analizar e incorporar los puntos de vista de los demás, negociar y así evitar conflictos que nos impidan seguir adelante y crecer. Y para evitar manejar conflictos de manera efectiva, es necesario incorporar habilidades y técnicas que nos permitan hacerlo de la mejor manera posible.

STORYTELLING PARAEL LIDERAZGO

En un mundo saturado de información y ruido, aquellos capaces de compartir historias disfrutarán de una ventaja competitiva considerable, puesto que nuestra biología nos predispone a prestar atención a la información en forma de historias y narrativas. Uno tiene que aprender a crear narrativas y contar historias que nos ayuden a explicar por qué hacemos lo que hacemos, cuál es nuestra visión como líderes y qué valores nos gustaría transmitir a nuestra organización. La formación aplica para profesores, jefes, mandos intermedios, emprendedores y para todo aquel que quiera pasar un buen rato descubriendo nuevas ideas y conocimientos. Hablar del origen de las historias, del descrédito que han ido sufriendo a lo largo de los últimos 2000 años como herramienta útil, veremos qué puede significar eso de «dirigir o liderar con historias» y por qué precisamente ahora parece que tiene más sentido que nunca. Aprender a prestar atención a tu audiencia para que a su vez te devuelva su atención, y practicar/practicaremos con historias que te ayudarán a difundir el mensaje que quieres trasladar como quieres trasladarlo.

Usamos historias en nuestra vida y con nuestros compañeros

todo el rato, incluso sin darnos cuenta.

Para convencer a alguien de que apoye nuestra idea, para explicar a un empleado cómo podría mejorar o para animar a un equipo que está pasando un momento complicado: es una habilidad esencial.

Pero ¿qué es lo que hace que una historia sea convincente?

Y ¿cómo podrías mejorar tu habilidad usando narrativas e historias para convencer y persuadir?...

**Fundamentos del servicio de atención al cliente**

Me encanta la atención al cliente. Es divertido conocer gente nueva y ayudarlos.

Me gusta poder ser capaz de brindarles en algo.

Pero no siempre es fácil.

Cada día nos enfrentamos a problemas nuevos. Atender a algunos clientes es difícil, y no siempre tenemos todas las respuestas.

Como profesionales del servicio de atención al cliente, nuestras organizaciones cuentan con que superemos los obstáculos y logremos que el cliente esté satisfecho.

Me llamo Leo Vandone. Soy Instructor y Facilitador en FFHH-CRM -TEM, Cabin Crew, Intérprete de Lengua de Señas y por qué no escritor, ¿No es acaso escritor quien vuelca sus verborrágicos pensamientos?

Ayudo a los equipos de servicio al cliente a descubrir su potencial oculto.

Quiero enseñarte algunas técnicas para poder proporcionar un servicio

al cliente excelente.

Las aprendí a través de más 20 años de trabajo en atención al cliente, como formador y trabajador de primera línea.

Quiero que veamos tres grupos de habilidades fundamentales:

Crearás relaciones más fuertes con el cliente ganándote su confianza, superarás sus expectativas y sus formas habituales de resolver problemas, y calmarás la ira del cliente.

También vamos a ver cómo sacar un beneficio personal del desarrollo de estas habilidades.

Si sos como yo, estas destrezas te ayudarán a que el servicio al cliente sea más fácil y divertido.

BUILDING PROFESSIONAL RELATIONSHIPS

Turning contacts into quality relationships takes effort. It's not enough to connect on LinkedIn or to follow a person's journey on Facebook or Instagram. You need to invest in relationships to strengthen and grow them over time. In this course, Skyler Logsdon—a young, well-connected, and wildly ambitious tech entrepreneur—reveals the strategies that have helped him land the opportunities, experiences, and friendships he's thankful for today. Discover the difference between relationship building and networking, and the four qualities you need to build strong connections: effort, courage, perseverance, and authenticity. Plus, find out how mentoring—and being mentored—can help you take the next step in your career.

LENGUAJE NO VERBAL PARA LÍDERES

La capacidad de liderazgo es muy importante en la actualidad. Veamos qué es el liderazgo y cómo nuestro lenguaje corporal puede influir positiva o negativamente a la hora de transmitir confianza, empatía o la capacidad de motivar y dirigir personas entre otras competencias propias de un líder.   
Veremos una serie de indicaciones prácticas para situaciones a las que se enfrenta un líder habitualmente en las que es importante que lo que dice y lo que muestran sus gestos y su postura sean coherentes y transmitan los mismos mensajes.  
Pero ¿qué sucede si lo que decimos no coincide con lo que comunica nuestro cuerpo?, ¿si tu equipo nota incoherencia entre lo que está escuchando y lo que ve con sus propios ojos?  
A veces son gestos muy sutiles, normalmente realizados de manera inconsciente, pero nuestros receptores notarán que hay algo que no encaja, incluso si no son capaces de determinar qué es.  
Eso genera una desconfianza que un líder no puede permitirse.  
Quiero que aprendamos, qué es el liderazgo; cómo las distintas partes de nuestro cuerpo, la postura o los gestos transmiten esos valores o, por el contrario, nos alejan de la imagen que queremos ofrecer; y, sobre todo, qué debemos hacer para que nuestro lenguaje corporal muestre el líder que hay en nosotros.

### 

### Coaching and Developing Employees

Harness the power of coaching in the workplace. Learn how to shift from a command-and-control style of management to a manager-as-coach style of leadership to transform employee engagement and bottom-line results. Join leadership and negotiation coach Lisa Gates, as she explains how to establish a coaching relationship with your reports. Lisa shows how skills like open-ended question asking, listening, challenging for growth, and accountability can increase your employees' autonomy and problem-solving capacities. The course includes assessments, exercises, and tools to help your team capture goals, map a career trajectory, and accelerate growth, along with sample coaching conversations help you see these tips in practice and understand their potential impact on your people, productivity, and results.