



“Habilidades directivas en las microfinanzas”

WORKSHOP DE MICROFINANZAS

INTRODUCCIÓN

DESARROLLO DE COMPETENCIAS DIRECTIVAS PARA LA FORMACIÓN DE EJECUTIVOS DE ALTO DESEMPEÑO

- Las habilidades gerenciales o directivas son una combinación de los conocimientos, destrezas, comportamiento, aptitudes, que posee una persona para realizar las actividades de liderazgo y coordinación en el rol de líder de un grupo u organización.

- Las constantes y nuevas exigencias de los mercados y clientes, obligan a las organizaciones modernas a capacitar, entrenar, y actualizar constantemente a sus ejecutivos para lograr más y mejores resultados.

Es por ello que, el objetivo general del Workshop es fortalecer competencias y habilidades en los participantes que permitan potenciar su liderazgo, administración del tiempo e inteligencia emocional.

OBJETIVOS

DIRIGIDO

- El Workshop de Microfinanzas está dirigido Directivos, Gerentes, Jefes de negocio, Coordinadores, Supervisores, Administradores de cualquier tipo de organización y en general todas las personas que deseen fortalecer sus competencias profesionales.

ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE

PARTICIPACIÓN ACTIVA

- La participación activa de los alumnos a través de la exposición de sus propias experiencias relacionadas con los tópicos tratados en clase es incentivada a lo largo del curso.

DESARROLLO DE TALLERES

- Se trabajará talleres con juego de roles, promoviendo la construcción del conocimiento propio, por el mismo participante.

CASOS

- Durante las clases se aplicarán casos a ser desarrollados por los participantes tendientes a reafirmar conceptos teóricos con aplicaciones prácticas.

PROGRAMA

A LIDERANDO Y LIDERANDOME (2 sesiones)

1 TRABAJO EN EQUIPO Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Identificar paradigmas personales que dificultan la aceptación y adaptación al cambio.
- Identificar nuevas formas de gestión, para mejorar resultados.
- Reforzar el compromiso personal con la organización y sus objetivos.

2 TRABAJO EN EQUIPO Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

- ¿Se trabajar en equipo?
- ¿Qué es una curva de desempeño de los equipos?
- ¿En que parte de la curva de desempeño se encuentra mi equipo?
- ¿Cómo generar un equipo de alto desempeño?
- Importancia de la comunicación, el autoconocimiento y el trabajo en equipo y cómo repercute en los resultados de la organización.
- Identificación del estilo individual de comunicación y como afecta sus resultados.

B TIME MANAGEMENT, MANEJO EFECTIVO DEL TIEMPO Y DEL ESTRÉS (3 sesiones)

- a) Paradigmas de la administración del tiempo.
- b) Eficiencia y eficacia en la administración del tiempo.
- c) Etapas de una administración eficiente del tiempo.
 - Clasificación de tareas por Importancia y Urgencia.
 - La Matriz del Tiempo (o Matriz de “los 4 Cuadrantes”).
- d) El manejo del estrés.
 - Técnicas para el manejo del estrés.

C INTELIGENCIA EMOCIONAL Y AUTOMOTIVACIÓN (2 sesiones)

- a) Inteligencia emocional.
 - Mitos y realidades de las emociones.
 - ¿Somos racionales o somos emocionales? ¿Las emociones, se controlan?
 - Como utilizar la Inteligencia Emocional para la Venta.
- b) La Automotivación y el Manejo del Estrés en el desempeño comercial.
 - ¿Es necesario motivar a las personas?
 - ¿Qué me motiva?
- c) Bases de la inteligencia emocional y su uso en la relación interpersonal.
 - Autoconocimiento, Autorregulación, Empatía, Habilidades sociales.
- d) Automotivación y su papel comercial.
 - Actitudes y aptitudes para automotivarse: Optimismo e iniciativa.

D EL SERVICIO DE CALIDAD ES VENTA (3 sesiones)

- a) Viviendo el servicio.
 - ¿Porque es importante brindar un buen servicio al cliente?
Principios de servicio extraordinario: Confiabilidad: ¿Cómo lograr la confiabilidad del asesor? Sorpresa: ¿Cuándo? ¿Cómo generar sorpresas al cliente? Equidad: ¿Lo legal, es justo? Recuperación: ¿Cómo lograr la satisfacción de clientes?
- b) Proceso de venta y promoción.
 - Proceso de la venta: Prospección, planeamiento, contacto inicial, detección de necesidades, argumentación de beneficios, levantamiento de objeciones, señales de compra, cierre y compromiso, análisis y seguimiento.

- Técnicas psicológicas de detección de mentiras en el proceso de venta.
- El método AIDA para la venta de productos financieros.
- ATENCIÓN: Como captar la atención del prospecto de venta. Como romper el hielo, conversación, entusiasmo, apariencia, lenguaje corporal, sonido de la voz.
- INTERES: Como captar el interés en la gestión de venta. Interés, atención, preguntas abiertas, preguntas de influencia.
- DESEO - DETECCIÓN: de las necesidades del cliente en la obtención del crédito. Apertura, imagínese, beneficios, speech.
- ACCIÓN: en el cierre de la venta: manejo de objeciones, técnicas de cierre, clarificar, repreguntar, aceptar enfáticamente, condicionar. Cierre de la venta.

TALLERES

- Roll playings. Clínica de ventas: crédito mype, crédito productor, crédito comercio, crédito de consumo. Autoevaluación: ¿Soy un buen vendedor? Trabajo en equipo.

FACILITADOR

JUAN PAREDES CHÁVEZ

- Máster en Administración de Empresas, graduado en ESAN.
- Postgrado en Gestión de Recursos Humanos por competencias de la Universidad de Belgrano, Buenos Aires, Argentina.
- Postgrado en Logística de ESAN.
- Certificado Internacional de Coach ejecutivo ICC (Certificado 837-8805).
- Coach Ejecutivo Organizacional con orientación ontológica.
- Certificado Internacional Executive Coaching (Certificado 1524).
- Certificado Internacional Practitioner en Microexpresiones.
- Diploma por Gestión Docente Sobresaliente durante 5 años 2005-2009 otorgado por la Universidad ESAN.



12 Y 13
de **MARZO**

HORA:
de **09:00 hrs**
a **18:00 hrs**

HORARIO:
Ambos
Días

COSTO:
S/.1,200
más IGV

LUGAR: LOCAL FEPCMAC, CALLE CONDE DE CHIINCHÓN N° 918 - SAN ISIDRO, LIMA **E-MAIL:** EVENTOS@FPCMAC.ORG.PE
TELÉFONO: 2224 002 ANEXO 207