

ANÁHUAC CANCÚN



Escuela
Internacional
de Negocios

DIPLOMADO EN
**HABILIDADES
GERENCIALES**



LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CANCÚN

OBJETIVO:

Desarrollar en los participantes las competencias básicas gerenciales que potencialicen tanto su aprendizaje individual y de los colaboradores, como el logro de los resultados organizacionales.

DIRIGIDO A:

Empresarios y ejecutivos de pequeñas, medianas y grandes empresas, de cualquier giro, que deseen adquirir habilidades de gerenciamiento y liderazgo efectivo.





TEMARIO

MODULO 1: Fundamentos del gerenciamiento.

1. Los cambios de paradigmas en las organizaciones siglo XXI.
2. La excelencia gerencial: gerenciar, liderar, coachear.
3. El modelo sistémico de las organizaciones.
4. Planificación estratégica y operativa.
5. El ciclo del desempeño.
6. El establecimiento de objetivos "inteligentes".
7. Retroalimentación efectiva y seguimiento al colaborador.
8. La evaluación del desempeño.
9. El arte de delegar y *empowerment*.

MODULO 2: Comunicación efectiva.

1. El lenguaje humano: visión tradicional y moderna.
2. Los actos fundamentales del habla.
3. Afirmaciones y juicios del observador.
4. Pedidos, ofertas y promesas.
5. El escuchar.
6. La escucha activa.
7. Quejas y reclamos.
8. Principios de interacción humana en el marco laboral.

MODULO 3: Manejo de conflictos y solución de problemas en las organizaciones.

1. Tipos y fuentes de conflicto.
2. Habilidades de comunicación.
3. Manejo de las emociones en los conflictos.
4. Métodos de resolución de conflictos.

MODULO 4: Liderazgo transformacional.

1. El supervisor como líder.
2. La diferencia entre el jefe tradicional y el líder moderno.
3. El liderazgo que hoy requieren las empresas.
4. Ejecución y delegación.
5. Competencias del líder.
6. Consecuencias del liderazgo efectivo.
7. Liderazgo transformacional.
8. El líder como administrador estratégico.
9. El líder como *coach*.
10. El líder y la motivación.
11. El líder y el reconocimiento.

MODULO 5: Calidad en el servicio.

1. Actividad, problema y conflicto.
2. Cultura de servicio.
3. ¿Qué es la calidad total?
4. La vertiente humana de la calidad.
5. El cliente interno (el colega) y el externo.
6. Optimizar el proceso cliente - proveedor.
7. El juego de las expectativas.
8. El secreto de la calidad en el servicio al cliente.
9. Manejo de quejas.
10. ¿Cómo recuperar la confianza de los clientes?
11. Habilidades de comunicación, el trato de los clientes.
12. Creatividad en el servicio.

MODULO 6: De líder a *coach*.

1. El *coaching* directivo.
2. El desarrollo de talentos.
3. *Coaching* individual y grupal.
4. El arte de escuchar y preguntar.
5. La mejora del desempeño.
6. Planes de mejora del desempeño.
7. Plan de mejora individual.





Duración:

102 horas.

Modalidad:

100% presencial.

Horario:

Viernes de 19:00 a 22:00 y
sábado de 9:00 a 14:30 horas.



**Promoción de Extensión Universitaria.
Tel. (998) 881 7750 extensiones 252 y 254.**

WhatsApp: 9983039015
posgrados@anahuac.mx
Facebook: posgradoscancun

www.anahuac.mx/cancun