



**CO
RE**

CATÁLOGO DE FORMACIÓN 23/24

+ info : Lidia del Campo 687 943 726

Como consultora de referencia en Baleares en formación, consultoría y selección de personal, en **CORE consulting** contamos con más de 20 años de experiencia acompañando a las empresas a convertir los retos en una oportunidad. Ponemos el foco en el desarrollo de personas y equipos a través de acciones formativas dinámicas y adaptadas a las necesidades de la empresa.

Nuestra metodología en programas formativos.

- Ofrecemos un enfoque eminentemente práctico, dinámico y participativo. Todos nuestros cursos están orientados a facilitar herramientas prácticas y favorecer insights que contribuyan al crecimiento de las personas y las organizaciones.
- Desarrollamos todos los contenidos teóricos sirviéndonos de la propia experiencia del participante, para que de esa forma sea más sencillo integrar la información.
- Partimos del hecho de que las respuestas están en las personas, por ello preguntamos y promovemos la participación del grupo.
- Nos nutrimos de un enfoque sistémico, de los principios de la inteligencia emocional, el role play y herramientas del coaching.
- Cuando el curso lo requiere, las personas participantes contestan un cuestionario previo a las sesiones, cuyas respuestas sirven para realizar actividades enfocadas en las particularidades del grupo.
- Diseñamos formaciones a medida, desarrollando contenidos y prácticas acorde a las necesidades del cliente. Asimismo, la duración de todos los cursos es flexible y se concretarán con cada cliente en función de su disponibilidad y necesidad.

Todas las formaciones de este Catálogo Formativo pueden impartirse en forma presencial o virtual y son 100 % bonificables para grupos de 15 participantes.

Si necesitas nuestra ayuda para gestionar la bonificación de la formación o si no encuentras el curso que necesitas estaremos encantados de ayudarte.

ÍNDICE

1. HABILIDADES PERSONALES.....	3
1.1. Regeneración emocional post crisis.	3
1.2. Gestión del estrés.....	3
1.3. Gestión eficaz del tiempo.	4
1.4. Inteligencia emocional.....	4
1.5. Habilidades de comunicación e influencia.....	5
1.6. Oratoria y presentaciones de alto impacto.	5
1.7. Gestión de conflictos.	6
1.8. Gestión del cambio.....	6
1.9. Trabajo en equipo.	7
1.10. Creatividad e innovación.	7
1.11. Marca personal.	8
2. COMERCIAL Y VENTAS.	9
2.1. Mejora de la experiencia del cliente.	9
2.2. Técnicas de atención y fidelización al cliente.	9
2.3. Servicio y atención telefónicas al cliente.....	10
2.4. Habilidades comerciales.	10
2.5. Técnicas de venta y negociación.	11
3. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN.....	11
3.1. Habilidades directivas y gestión de equipos.....	11
3.2. Técnicas de selección para managers.....	12
3.3. Habilidades de gestión de conflictos para managers.	12
3.4. Cómo liderar equipos remotos con metodologías ágiles.	13
3.5. Cómo incorporar el enfoque ágil en tu organización con SCRUM.	13
3.6. Gestión efectiva de reuniones.	14
4. TEAMBUILDING.....	14
5. MARKETING Y COMUNICACIÓN.....	15
5.1. Comunicación y marketing para PYMES.....	15
6. SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.	15
FORMACIÓN ESPECÍFICA PARA ONG.	16

1. HABILIDADES PERSONALES.

1.1. Regeneración emocional post crisis.

Objetivos:

- Generar un espacio que recoja a los participantes emocionalmente después de todo lo vivido en un período de crisis.
- Conectar con el reconocimiento de lo hecho y con los aprendizajes extraídos.
- Tener un espacio para motivarse y visualizar el futuro.

Contenidos:

- Empezar a trabajar después de una crisis. ¿Cómo nos encontramos? ¿Con qué palancas y frenos nos encontramos a nivel individual? Autodiagnóstico.
- Circulo de influencia y de preocupación.
- Herramientas de reconocimiento para la gestión de la motivación.
- Herramientas para la visualización del futuro en tiempos de cambio.

Duración: 8 horas.

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

1.2. Gestión del estrés.

Objetivos:

- Conocer las principales fuentes generadoras de estrés en el entorno laboral.
- Adquirir herramientas y habilidades vinculadas a la inteligencia emocional que funcionan como medidas preventivas, así como técnicas para afrontar del estrés.

Contenidos:

- Estrés laboral ¿Qué es y cómo identificarlo? Factores desencadenantes. Fases de la respuesta. Autodiagnóstico.
- Actitud y estrés.
- Herramientas para gestionar el estrés (conductuales, cognitivas y emocionales).
- Herramientas de auto-regulación emocional para afrontar el estrés.

Duración: 8 horas / 16 horas (en función de profundización de contenidos y prácticas).

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

1.3. Gestión eficaz del tiempo.

Objetivos:

- Conocer los principios y beneficios de la gestión del tiempo.
- Desarrollar habilidades de priorización, planificación y organización que permitirán integrar objetivos a largo plazo con las demandas del día a día.

Contenidos:

- Principios y beneficios de la gestión del tiempo. Matriz de priorización como herramienta clave en la gestión del tiempo. Urgente versus importante.
- Directrices para modificar el modo de emplear nuestro tiempo.
- Pasos para crear un plan de gestión del tiempo y planificar un día de trabajo. (El correo electrónico y gestión telefónica).
- Ladrones de tiempo.
- Tecnología, toma de decisiones y optimización del tiempo.

Duración: 8 horas.

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

1.4. Inteligencia emocional.

Objetivos:

- Adquirir herramientas para desarrollar competencias emocionales y sociales que favorezcan la relación con uno mismo y con los demás.
- Conocer estrategias y técnicas eficaces de regulación emocional.

Contenidos:

- Beneficios de la educación y la inteligencia emocionales, en el marco de la salud física, relaciones interpersonales, aprendizaje, rendimiento y toma de decisiones.
- Tipos de emociones y funciones asociadas.
- Conciencia de uno mismo. Auto concepto y autoestima.
- Esquemas mentales.
- Regulación emocional.
- Automotivación.
- Habilidades sociales.
- Habilidades para una vida saludable.

Duración: 24 horas.

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

1.5. Habilidades de comunicación e influencia.

Objetivos:

- Incorporar herramientas de comunicación que permitan mejorar la calidad de los vínculos y la capacidad de influencia.
- Conocer las propias fortalezas y áreas de mejora en términos de habilidades comunicativas.

Contenidos:

- El proceso de comunicación. Factores que dificultan la comunicación y factores que la favorecen.
- Escucha activa, empatía, asertividad, lenguaje positivo y técnica de preguntar.
- Estilos de comunicación, comunicación verbal y para-verbal. El lenguaje corporal.
- Estilos DISC*. Características principales de cada perfil (Dominante /Influyente/ Sociable/Concreto) Ejercicio de autoconocimiento.
- Comunicación e influencia en función del estilo DISC.

Duración: 8 horas/ 16 horas (a escoger en función de contenidos).

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

1.6. Oratoria y presentaciones de alto impacto.

Objetivos:

- Conocer las claves de una comunicación eficaz, que permita transmitir ideas con claridad y favorezca la construcción de confianza con los clientes y el equipo.
- Practicar técnicas para ganar seguridad como ponente y desarrollar presentaciones claras y motivadoras.

Contenidos:

- Cómo hacer frente al miedo a hablar en público.
- Estructurar el contenido y planificar la presentación.
- Dominar la comunicación verbal y el lenguaje corporal.
- Cómo motivar y seducir a nuestra audiencia.
- Prácticas de presentación individuales.

Duración: 8 horas / 16horas (en función de profundización de contenidos y prácticas).

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

1.7. Gestión de conflictos.

Objetivos:

- Adquirir herramientas para la gestión de conflictos de forma constructiva.
- Aprender a identificar necesidades no cubiertas que ocasionan el conflicto.

Contenidos:

- El conflicto y sus etapas. Análisis de los conflictos más habituales en el entorno profesional.
- Costes y beneficios del conflicto.
- El mapa del conflicto.
- Herramientas para gestionar el conflicto. Asertividad, tercera entidad, el mito de la relación, comunicación no violenta.
- Los conflictos en el equipo. Personas y comportamientos tóxicos. Las toxinas de la comunicación y sus antídotos.

Duración: 8 horas / 16 horas (en función de profundización de contenidos y prácticas).

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

1.8. Gestión del cambio.

Objetivos:

- Identificar disparadores y bloqueadores del pensamiento creativo y cómo gestionarlos.
- Adquirir conocimientos prácticos sobre técnicas de generación de ideas y resolución de problemas.

Contenidos:

- La innovación en la empresa. El contexto y la creatividad como parte de la cultura corporativa.
- Exploración de la creatividad en el marco personal.
- Cómo fomentar una “personalidad creativa”.
- El proceso creativo.
- Técnicas para estimular el pensamiento creativo.

Duración: 8 horas / 16 horas (en función de la profundización).

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

1.9. Trabajo en equipo.

Objetivos:

- Entender qué significa “trabajo en equipo”, así como el potencial y las debilidades de esta forma de colaboración.
- Conocer las habilidades personales y sociales para trabajar en equipo de manera efectiva y cómo favorecer un clima de confianza y sinergia.

Contenidos:

- Concepto y alcance. Potenciadores y enemigos del trabajo en equipo.
- Importancia del autoconocimiento.
- Roles y gestión de perfiles.
- Comunicación asertiva. Escucha.
- Gestión del tiempo en los equipos.
- Motivación y creatividad en los equipos.

Duración: 8 horas.

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

1.10. Creatividad e innovación.

Objetivos:

- Identificar disparadores y bloqueadores del pensamiento creativo y cómo gestionarlos.
- Adquirir conocimientos prácticos sobre técnicas de generación de ideas y resolución de problemas.

Contenidos:

- La innovación en la empresa. El contexto y la creatividad como parte de la cultura corporativa.
- Exploración de la creatividad en el marco personal.
- Cómo fomentar una “personalidad creativa”.
- El proceso creativo.
- Técnicas para estimular el pensamiento creativo.

Duración: 8 horas / 16 horas (en función de profundización de contenidos y prácticas).

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

1.11. Marca personal.

Objetivos:

- Tomar conciencia sobre el impacto de la imagen.
- Conocer trucos y técnicas para potenciar la imagen, ganar autoestima y sacar el mejor partido de la marca personal.

Contenidos:

- Marca personal. Importancia.
- ¿Cómo se construye una marca personal? (Vestuario, cuidado del rostro, hábitos saludables vinculados a la imagen).
- Estilo de vida y marca personal.

Duración: 8 horas / 16 horas (en función de profundización de contenidos y prácticas).

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

2. COMERCIAL Y VENTAS.

2.1. Mejora de la experiencia del cliente.

Objetivos:

- Mejorar la experiencia de cliente ofreciendo seguridad y confianza.
- Conocer y aprender a implementar un modelo de experiencia de cliente diferenciador.

Contenidos:

- Análisis entorno actual y expectativas del cliente.
- La nueva experiencia de cliente y el ciclo de servicio.
- Habilidades clave a desarrollar en esta nueva etapa.
- Nuevos canales de contacto y comunicación con el cliente.
- Momentos de la verdad y dolor del cliente, qué hacer en cada uno de ellos.

Duración: 8 horas / 16 horas (en función de profundización de contenidos y prácticas).

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

2.2. Técnicas de atención y fidelización al cliente.

Objetivos:

- Incorporar conocimientos sobre las principales habilidades de comunicación y técnicas de venta orientadas a la fidelización.
- Identificar oportunidades y amenazas que brinda el mercado, así como fortalezas y debilidades de la organización.

Contenidos:

- Importancia de la fidelización.
- Análisis del mercado.
- Orientación al cliente. Expectativas.
- Calidad del servicio. Elementos tangibles e intangibles. Análisis DAFO.
- Fases de servicio. Momentos de la verdad.
- El proceso de comunicación. Barreras.
- Técnicas y habilidades de comunicación.

Duración: 8 horas / 16 horas (en función de profundización de contenidos y prácticas).

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

2.3. Servicio y atención telefónicas al cliente.

Objetivos:

- Desarrollar habilidades clave para una atención telefónica al cliente exitosa y eficiente, al margen de la capacidad para la resolución de incidencias.
- Aprender a aprovechar el servicio de atención al cliente en una herramienta de fidelización.

Contenidos:

- Ventajas de desventajas de la comunicación telefónica.
- Obstáculos de la comunicación.
- Elementos de la comunicación telefónica que influyen en los resultados.
- Fases de la atención telefónica. El ciclo de servicio.
- Gestión de incidencias. Asertividad y empatía.
- Tipos de clientes.
- Gestión de conflicto.

Duración: 8 horas / 16 horas (en función de profundización de contenidos)

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

2.4. Habilidades comerciales.

Objetivos:

- Adquirir conocimientos que favorezcan el desarrollo de habilidades comerciales.
- Conocer, analizar y acercarse a los hábitos de los clientes, el proceso y las técnicas de venta que ayudan a un cierre exitoso.

Contenidos:

- Proactividad comercial. Confianza y fidelización.
- La entrevista comercial. Preparación. Comunicación verbal y no verbal. Detección de necesidades. Escucha activa y empatía. El arte de preguntar. Elementos clave y barreras de comunicación.
- Cómo convertir oportunidades en necesidades. Asesoramiento. Venta Cruzada.
- Argumentación comercial. Tratamiento de objeciones.
- Cierre de ventas. Señales de compra. Técnicas de cierre.
- Atención al cliente según perfiles. Atención y gestión telefónica del cliente.
- Gestión de reclamaciones.

Duración: 16 horas (en función de profundización de contenidos y prácticas).

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

2.5. Técnicas de venta y negociación.

Objetivos:

- Aprender habilidades y estrategias básicas que influyen en un proceso de negociación.
- Conocer el estilo propio de negociación, cómo potencias los puntos fuertes y minimizas los débiles.

Contenidos:

- El universo de la negociación. Concepto, tipos de negociación. Qué, dónde, cómo negociamos.
- Estilos de negociación y cómo adaptarlos según las circunstancias.
- El estilo propio y el de la persona con la que negociamos.
- Técnicas de negociación.
- Fases: Sondeo. Apertura. Definición de posiciones. Acercamientos y acuerdos.
- Comunicad exitosa.
- Inteligencia emocional. Empatía. Escucha activa.

Duración: 8 horas / 16 horas (en función de profundización de contenidos y prácticas).

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

3. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

3.1. Habilidades directivas y gestión de equipos.

Objetivos:

- Identificar el propio estilo de liderazgo, así como fortalezas y áreas de mejora.
- Conocer e incorporar herramientas de liderazgo y gestión de equipos.

Contenidos:

- El líder y la gestión de equipos en el SXXI. Qué significa liderar hoy ante un nuevo entorno.
- Competencias clave del líder.
- Inteligencia emocional. Conocimiento y gestión de uno mismo.
- Liderazgo situacional.
- Cómo comunicar, motivar y desarrollar al equipo.
- Escucha activa, empatía, asertividad y feedback como herramientas clave en la gestión del equipo.

Duración: 24 horas.

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

3.2. Técnicas de selección para managers.

Objetivos:

- Aprender aspectos clave y fases del proceso de selección, que permitirán seleccionar más eficazmente a los colaboradores.
- Desarrollar habilidades para realizar entrevistas atendiendo a los diferentes perfiles requeridos por la organización.

Contenidos:

- ¿Qué se busca? Fases del proceso.
- El reclutamiento. Principales fuentes.
- Filtros telefónicos.
- Herramientas 2.0
- La entrevista de selección. Tipos de Entrevista.
- Fases de la entrevista (preparación, acogida e inicio, desarrollo, cierre).
- El informe de entrevista.
- Técnicas de formulación de preguntas. Modelo STAR.
- Errores en la entrevista: afrontamiento de los sesgos del entrevistador.

Duración: 16 horas / 24 horas (en función de profundización de contenidos y prácticas).

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

3.3. Habilidades de gestión de conflictos para managers.

Objetivos:

- Entender el conflicto en el entorno laboral y conocer formas constructivas de gestionarlo.
- Mejorar la capacidad de escucha y aprender a identificar la relevancia de las aportaciones individuales en la gestión positiva del conflicto.

Contenidos:

- El conflicto y sus etapas. Análisis de los conflictos más habituales en el entorno profesional. El mapa del conflicto. Costes y beneficios del conflicto.
- Necesidades no cubiertas que ocasionan el conflicto.

- Herramientas para gestionar el conflicto. Asertividad, tercera entidad, el mito de la relación, comunicación no violenta.
- Los conflictos en el equipo. Personas y comportamientos tóxicos. Las toxinas de la comunicación y sus antídotos.

Duración: 8 horas / 16 horas (en función de profundización de contenidos y prácticas).

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

3.4. Cómo liderar equipos remotos con metodologías ágiles.

Objetivos:

- Conocer herramientas para que mejoren el rendimiento de los equipos.
- Identificar las habilidades y competencias necesarias para liderar en el entorno actual.

Contenidos:

- Qué significa liderar hoy ante un nuevo entorno.
- Claves de la comunicación en un entorno virtual.
- Coordinación ágil con Scrum.
- Metodologías ágiles para la dinamización y seguimiento de equipos en remoto.

Duración: 16 horas / 24 horas (en función de profundización de contenidos y prácticas).

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

3.5. Cómo incorporar el enfoque ágil en tu organización con SCRUM.

Objetivos:

- Conocer las ventajas de SCRUM como herramienta para gestionar equipos de forma ágil.
- Aprender a implementar la metodología en el día a día de la organización.

Contenidos:

- Qué son los enfoques ágiles de trabajo en equipo.
- Cambiar la cultura organizativa.
- Elementos de SCRUM.
- Expresar necesidades, planificar y evaluar.

- El Sprint Planning.
- Medición y mejora continua.

Duración: 30 horas.

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

3.6. Gestión efectiva de reuniones.

Objetivos:

- Conocer técnicas de dinamización y habilidades necesarias para llevar a cabo reuniones efectivas.
- Aprender a identificar y gestionar los diferentes roles y perfiles de colaboradores que participan en una reunión.

Contenidos:

- Tipos de reuniones.
- Estructura de la reunión.
- Habilidades interpersonales.
- Técnicas de dirección de reuniones.

Duración: 8 horas.

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

4. TEAMBUILDING.

Objetivos:

- Compartir en un espacio distendido (a menudo fuera del lugar habitual de trabajo).
- Cohesionar al equipo tratando temas que no tienen que ver con el trabajo diario.
- Motivar al personal a través de una propuesta eminentemente lúdica.

Contenidos:

- Los contenidos y detalles de los teambuildings serán customizados en función de las necesidades e indicaciones de cada propuesta.

Duración: 8 horas.

Participantes: a determinar por el cliente.

Inversión: a determinar en función del número de participantes y contexto del teambuilding.

5. MARKETING Y COMUNICACIÓN.

5.1. Comunicación y marketing para PYMES.

Objetivos:

- Ofrecer información técnica y herramientas para el diseño e implementación de un plan de marketing y comunicación.
- Acompañar a las personas participantes en la aplicación de los contenidos del curso a través de ejercicios prácticos.

Contenidos:

- Posicionamiento. Cómo quiero destacar. Objetivos de la comunicación.
- El cliente, sus necesidades y expectativas como punto de partida.
- Desarrollo de contenido con valor.
- Canales de comunicación. Cuáles usar y cómo.
- ¿Cómo hacer un plan de marketing?

Duración: 8 horas / 16 horas (en función de profundización de contenidos y prácticas).

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

6. SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

Objetivos:

- Comprender la esencia, importancia y alcance de la RSC.
- Adquirir conocimientos que permitan alinear la RSC con los objetivos de negocio.

Contenidos:

- Qué es la RSC. Triple dimensión económica, social y medioambiental.
- La agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

- Alineación de la estrategia empresarial con los ODS.
- El plan estratégico de RSC.
- Normalización, reporte y evaluación.

Duración: 8 horas / 16 horas (en función de profundización de contenidos y prácticas).

Participantes: En grupos de 15 personas, bonificable 100%.

FORMACIÓN ESPECÍFICA PARA ONG.

- Captación de recursos.
- Alianzas y colaboraciones con empresas.
- Portavocía e incidencia política.
- Objetivos de desarrollo sostenible y agenda 2030.