



Buenos Aires / Ciudad de México / Santiago de Chile

Buenos Aires / Ciudad de México / Santiago de Chile



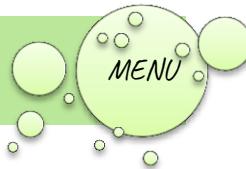
TIMBRe 4

Nuestros  
Servicios

Nuestros  
Clientes

Metodología

Contacto



TIMBRE





TIMBRe



Meta-Arte

Teambuilding Eventos

Cursos Talleres  
Webinars

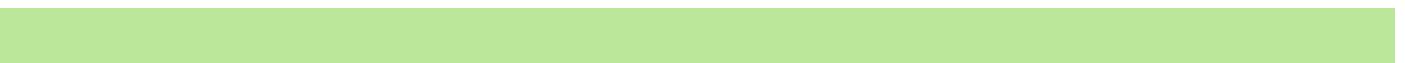


Coaching  
Individual y Grupal

Diseños y programas a medida

Facilitadores y coach certificados con amplia experiencia

Cursos y coaching en Español, Inglés, Portugués y Francés



MENU



Comunicación

Liderazgo

Cursos

Talleres

Webinars

Eficacia

Emociones

Venta y  
Negocios



TIMBRe

# Cursos / Talleres / Webinars



## Comunicación

Comunicación Ágil

Presentaciones orales efectivas

Media training

Storytelling

Dinamizar sus presentaciones

Comunicación escrita

Palabra digital

Personal branding

Conversaciones difíciles

Comunicación gerencial

Feedback y Feedforward



TIMBRe

# Cursos / Talleres / Webinars



## Liderazgo

*Mandos medios al mando*

*Management intercultural*

*Liderazgo I: Formando nuevos líderes*

*Liderazgo II: Herramientas de gestión para la conducción de equipos*

*Liderazgo III: Resolución de conflictos y estrategias de negociación*

*Liderazgo IV: Inteligencia emocional para líderes*



TIMBRe

# Cursos / Talleres / Webinars



## Emociones

Gestión del estrés

Asertividad

Comunicación no violenta

Higiene emocional de vida

Los 4 acuerdos toltecas

Neurociencia en acción



TIMBRe

# Cursos / Talleres / Webinars



## Venta y Negocios

Negociación

Welcomers: Relación cliente

Profesionalización de la fuerza de ventas

Venta consultiva

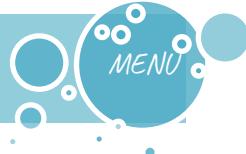
Calidad en servicio y atención al cliente

Telemarketing y atención telefónica



TIMBRe

# Cursos / Talleres / Webinars



## Eficacia

*Reuniones productivas*

*Train the trainers*

*Gestión de prioridades*

*Diseño e implementación de modelos de gestión*

*Las personalidades en la empresa*

*Creatividad e innovación*

*Selección para no especialistas*

*Evaluación 360°*



TIMBRE

## Comunicación Ágil

### TEMAS:

- Comunicación oral y escrita
- Los 6 Pilares de la Comunicación
- Comunicación en la organización
- Impacto en el Negocio
- Adaptar, Medir y Ajustar según los públicos
- Improvisar y Cambiar
- Plan de acción individual.

### OBJETIVOS:

- Identificar las claves de la comunicación oral y escrita
- Reconocer los 6 Pilares de la Comunicación
- Definir la Comunicación Ágil en la organización
- Alinear visiones respecto del impacto en el Negocio
- Saber ajustar a medida de sus interlocutores
- Improvisar según los contextos nuevos
- Confeccionar un Plan de Acción Individual para probar las herramientas en el day to day.



TIMBRe

## Presentaciones orales efectivas

### TEMAS

Los 6 pilares de la comunicación.

Diagnóstico individual, presencia vocal y física.

Claves de la oratoria.

Gestión de las emociones, técnicas de Comunicación.

Estructuración del mensaje. Adaptación del mensaje.

Concisión. Claridad. Convicción.

### OBJETIVOS

Construir presentaciones orales dinámicas.

Descubrir las dimensiones y componentes de la expresión oral y el impacto del comportamiento no-verbal.

Tener un conocimiento del fenómeno del estrés y poder gestionar sus emociones a través del uso de las herramientas eficaces.

Conocer sus fortalezas y sus debilidades como orador en base a su propia experiencia y los feed-back del grupo y del capacitador.

Organizar y adaptar el discurso pensando en el destinatario para generar adhesión y ser comprendido.



TIMBRe

## Media training

1 periodista profesional + 1 coach en Comunicación

### TEMAS

Los fundamentales de la Comunicación.

Comunicación con los medios (radio, prensa, tv).

Funcionamiento de los medios y sus expectativas.

Comunicación en situaciones difíciles.

Claves para mantener buenas relaciones con la prensa.

Criterios para elegir la forma de comunicar con los medios (conferencia de prensa, entrevista).

Casos prácticos / entrenamiento.

### OBJETIVOS

Optimizar sus comunicaciones con los medios de prensa.

Reforzar las capacidades para transmitir mensajes con solvencia, claridad, credibilidad y en forma eficaz.

Identificar las claves para mantener buenas relaciones con los medios periodísticos teniendo en cuenta sus expectativas.

Saber expresarse en situaciones críticas.

Saber presentarse y presentar a su empresa.

Gestionar el miedo escénico a través del uso de herramientas eficaces.



TIMBRe

## Storytelling

### TEMAS

La metodología del Storytelling.

Las etapas del Storytelling.

Aplicaciones para la venta.

Elementos de retórica.

Historias motivadoras.

La convicción, la concisión, la claridad.

### OBJETIVOS

Conocer y saber practicar el Storytelling.

Personalizar las relaciones humanas con los clientes.

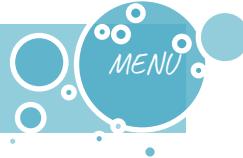
Crear historias convincentes y motivadoras.

Comprender la importancia del dar sentido a los contenidos y en consecuencia a la relación.

Adquirir herramientas para reforzar su capacidad para transmitir contenidos.

Sorprender.

Generar escucha.



TIMBRe



## Dinamizar sus presentaciones

\*Con Powerpoint®, Prezi® u otros

### TEMAS

- Las claves de una presentación dinámica y persuasiva.
- La adaptación, estructuración y organización del discurso.
- La convicción, la concisión, la claridad.
- Método en 3 fases: Estructuración / Producción / Presentación.
- Técnicas de presentación delante del soporte visual.
- El orador = protagonista.

### OBJETIVOS

- Asimilar un método en 3 etapas para estructurar / producir / presentar en forma dinámica.
- Pasar de una forma sistemática a un uso racional de la herramienta PowerPoint®.
- Saber destilar lo esencial del discurso argumental para ponerlo en palabras claves.
- Cifras o imágenes impactantes para construir el PowerPoint.
- Elaborar un diagnóstico y un plan de acción individual



TIMBRe

# Cursos / Talleres / Webinars



## Comunicación escrita

### TEMAS

Pasos hacia una comunicación escrita eficaz.

El objetivo, el lector, el mensaje, la redacción.

Redacción de mails eficaces.

Adaptación del mensaje al destinatario.

La carga afectiva/emocional en la comunicación escrita y sus consecuencias.

Redacción de documentación laboral.

Tipos de materiales escritos corporativos.

Cartas, actas, memos, informes, presupuestos, otros.

### OBJETIVOS

Conocer y poner en práctica técnicas de redacción y estilo.

Optimizar el tiempo de redacción de mensajes.

Adquirir y practicar los tips indispensables para optimizar sus mails.

Poner en ejercicio la claridad, concisión, precisión y adecuación.

Lograr confianza en la redacción.

Autocorregir errores recurrentes.

Verificar la pertinencia de siglas, abreviaciones y atajos en inglés.

Identificar los diferentes tipos de materiales escritos corporativos y los aspectos a tener en cuenta para su adecuada redacción.

Comunicación



TIMBRe

## Palabra digital

\*Presentaciones / Reuniones a distancia con GotoMeeting, Webex, Hangout, Skype u otros.

### TEMAS

Convocatoria, agenda, check list, contexto. Planificación

Preparación del presentador. Uso de un moderador.

Apertura, desarrollo y cierre de la presentación.

El contrato de escucha entre las partes. Las reglas de juego.

Manejo de imprevistos.

Técnicas para motivar la participación activa de la audiencia a distancia.

El feedback: diferentes tipos de feedback.

Autoregistro de fortalezas y aspectos de mejora.

### OBJETIVOS

Establecer reglas de juego claras, propiciando la escucha activa.

Desarrollar habilidades comunicacionales para un manejo eficaz de la presentación remota.

Planificar los pasos necesarios que garanticen el desarrollo de una presentación remota.

Resolver situaciones problemáticas propias de dichas presentaciones.

Saber generar motivación en la audiencia / equipo a distancia.

Obtener indicadores concretos de monitoreo-seguimiento y resultado de la presentación



TIMBRe

## Personal branding

### TEMAS

Definir el personal branding.

Imagen personal: dimensión corporal y vocal de la comunicación.

Factores comportamentales de una presencia de calidad.

La primera impresión: toma de contacto con el otro.

Saber presentarse valorizando su función.

Estima, confianza personal.

Afirmarse en la relación con sus interlocutores

Diagnóstico individual de puntos fuertes y de mejora.

### OBJETIVOS

Entrenarse a presentarse en forma valorizante de su persona y su función.

Entrenar su imagen gestual / corporal y vocal.

Concientizar y reducir el desajuste entre la imagen dada y la percibida.

Saber gestionar sus emociones y centrarse en situaciones difíciles.

Reforzar la capacidad de escucha.

Reducir la autocensura para implicarse y liberar su creatividad.

Desarrollar su empatía para comprender la lógica del otro y responder en forma adaptada



## Conversaciones difíciles

### TEMAS

Conversaciones difíciles. Definición.

Las tres conversaciones. Hechos, sentimientos, identidad.

Planificación de la conversación.

Gestión de las emociones.

Aliados y enemigos comunicacionales.

Empatía y asertividad.

Alternativas y resultados posibles.

Conversar con una persona enojada, agresiva o angustiada.

Estilos de resolución de situaciones conflictivas.

Autoevaluación de Thomas y Kilmann.

### OBJETIVOS

Identificar los elementos presentes en una conversación difícil.

Adquirir las habilidades necesarias para planificar, desarrollar y concluir una conversación crítica con éxito.

Incorporar nuevas herramientas de comunicación.

Registrar las emociones presentes.

Transformar conversaciones difíciles en conversaciones beneficiosas



TIMBRe

## Comunicación gerencial

### TEMAS

Comunicación oral y escrita.

Gestión de las emociones.

Acertividad / Resolución de conflictos / Hacer pedidos eficaces

Liderar reuniones productivas.

Diagnóstico individual.

Plan de acción individual.

### OBJETIVOS

Desarrollar la fuerza de persuasión.

Generar, regular y liderar reuniones productivas.

Reforzar la presencia física y vocal para ganar en impacto y precisión.

Optimizar la estructuración y organización del discurso.

Producir slides concisas e impactantes y utilizar de manera eficaz y dinámica el soporte visual.

Gestionar sus emociones y poder afirmarse en toda situación.

Sensibilizarse al uso de las técnicas de comunicación para favorecer la escucha y fomentar el diálogo en sus equipos.

Afirmarse en el diálogo en forma assertiva.



TIMBRe



## Feedback y Feedforward

### TEMAS

Diferencias entre Feedback y Feedforward.

Claves para un Feedback directo y honesto.

Claves para dar Feedforward.

Entrevistas.

Escucha Activa. Empatía.

Afirmaciones y juicios.

Escalera de la inferencia.

Situaciones difíciles. Comunicación asertiva. Dimensión Emocional.

Entrenamiento.

Expectativas y Objetivos (SMART).

Indicadores.

### OBJETIVOS

Saber gestionar sus emociones y poder afirmarse en toda situación.

Sensibilizarse al uso de las técnicas de comunicación para favorecer la escucha.

Saber decir NO.

Entrenarse a dar feed-back y feedforward efectivo.

Saber motivar, saber dar motivos.

Poder fijar objetivos o expectativas.

Saber orientar, explicar y dar respuestas completas y efectivas al cliente interno.



## Mandos medios al mando

Preparando a los nuevos líderes. Liderazgo y delegación.

### TEMAS

Liderazgo. Desafíos. Modelos. Rol del Líder.

Potencialidades. Limitaciones. Comunicación oral y escrita.

Gestión de las emociones. Gestión y conducción de grupos de trabajo.

Roles en el grupo. Perfiles.

Escucha activa. Técnicas de Comunicación.

Acertividad / Resolución de conflictos / Hacer pedidos eficaces.

Acompañamiento. Entrevista. Feed-back.

Liderar reuniones productivas.

### OBJETIVOS

Entrenarse para los principales desafíos en el desempeño del rol del líder, analizando alcances, potencialidades y limitaciones.

Conocer prácticas óptimas en el ejercicio del liderazgo y la delegación.

Comprender las claves del posicionamiento de un líder en situaciones diversas.

Adquirir herramientas de gestión de grupos y de situaciones difíciles.

Saber escuchar y utilizar las técnicas de comunicación: preguntas y refraseo.

Poder gestionar sus emociones a través del uso de herramientas eficaces.

Afirmarse en el diálogo en forma asertiva.



## Management intercultural

### TEMAS

La importancia de los códigos y valores culturales.

Trabajar juntos.

Estrategia de empresa.

Apropiación de los valores.

Optimizar el trabajo de un equipo multicultural.

La reformulación, empatía, escucha activa, comunicación no verbal.

Comunicación a distancia para reuniones y/o presentaciones.

cional, nacional, regional, de una organización y/o del equipo.

### OBJETIVOS

Identificar, entender y manejar las diferencias culturales, ya sean de origen interna-

Entender y aceptar los imperativos estratégicos de la empresa para mejorar la cooperación nacional e internacional.

Adquirir habilidades de comunicación intercultural.

Adquirir habilidades de liderazgo intercultural.

Adquirir habilidades de comunicación a distancia para optimizar sus presentaciones y/o reuniones remotas.



## Liderazgo I

Formando nuevos líderes

### TEMAS

Expectativas y definición del rol del líder.

Desafíos y límites de la nueva función.

Estrategias de comunicación como eje de la gestión.

Liderazgo situacional.

Motivación y Capacitación.

Gestión de prioridades.

Objetivos e indicadores.

### OBJETIVOS

Entrenarse para los principales desafíos en el desempeño del rol del líder.

Adquirir herramientas de gestión de grupos.

Reforzar las habilidades comunicacionales.

Implementar las habilidades de conducción fundadas en el liderazgo situacional.

Definir estrategias de capacitación y motivación de equipos.

Establecer prioridades y definir objetivos de trabajo.



## Liderazgo II

Herramientas de gestión para la conducción de equipos

### TEMAS

Entrevistas de Feedback.

Coaching. El líder coach.

Asertividad y empatía.

Gestión de la comunicación.

Herramientas conversacionales. Indagación y alegato. Columna Izquierda. Escalera de inferencias.

El proceso de toma de decisiones y cómo delegar efectivamente.

Liderazgo situacional: autoevaluación y plan de acción.

### OBJETIVOS

Incorporar herramientas de gestión para la conducción de equipos.

Saber dar Feedback.

Intervenir desde nuestro rol con las herramientas que nos proporciona el Coaching.

Fortalecer las habilidades comunicacionales.

Tomar decisiones estratégicamente.

Delegar efectivamente.



TIMBRe

# Cursos / Talleres / Webinars



## Liderazgo III

Resolución de conflictos y estrategias de negociación

### TEMAS

Estrategias de resolución de conflictos.

Vínculo e interés.

Contexto, interés, relación.

Empatía y asertividad.

Estilos de negociación. Autoevaluación de Thomas y Kilmann.

El método Harvard: posiciones versus intereses.

El poder de las alternativas.

### OBJETIVOS

Adquirir herramientas comunicacionales para el manejo de situaciones críticas.

Incorporar la estrategia de negociación como primera elección ante un desacuerdo.

Saber gestionar sus emociones y centrarse en situaciones difíciles.

Detectar el posicionamiento habitual asumido ante situaciones de desacuerdo.

Lideraxgo



TIMBRe

# Cursos / Talleres / Webinars



## Liderazgo IV

*Inteligencia emocional para líderes*

### TEMAS

*Inteligencia emocional. Definición y pilares.*

*Su importancia para los desafíos en el rol de líder.*

*Reconocimiento de las emociones.*

*Autoconocimiento o auto-conciencia.*

*Autorregulación.*

*Empatía y asertividad.*

*Habilidades sociales.*

*Desarrollo y entrenamiento de la IE.*

*Impacto en los indicadores de motivación.*

*Resiliencia.*

*Manejo del estrés.*

### OBJETIVOS

*Reconocer el impacto de la inteligencia emocional en el logro de los resultados esperados.*

*Incorporar y desarrollar habilidades relacionadas con la inteligencia emocional al rol de líder.*

*Lograr reconocer y gestionar sus emociones en situaciones difíciles.*

*Priorizar respuestas y sobre reacciones en función de los objetivos propuestos.*

*Lideraxgo*



## Gestión del estrés

### TEMAS

Conocer y aceptar el fenómeno del estrés y sus emociones.

Los mecanismos y los síntomas del estrés.

Gestionar el estrés: las técnicas eficaces.

Técnicas y ejercicios de respiración, relajación y visualización positiva para prevenirla y reducirlo.

Los amplificadores mentales del fenómeno biológico del estrés.

Limitar emociones y pensamientos negativos en situaciones estresantes.

Los estresores y emociones negativas dentro del mundo de la empresa.

### OBJETIVOS

Conocer y comprender el fenómeno del estrés.

Actuar en forma eficaz para limitarlo.

Practicar técnicas de respiración, visualización y relajación.

Tomar conciencia de los amplificadores del pasado en el estrés del presente.

Detectar los estresores en las relaciones interpersonales en el medio del trabajo.

Entrenarse a responder en forma inteligente con sus emociones.

Reflexionar sobre su equilibrio de vida y su higiene emocional de vida



## Asertividad

### TEMAS

Actitud asertiva.

Manipulación. Agresividad. Pasividad.

Hacer pedidos eficaces. Método DESC para hacer pedidos.

Resolución de conflictos

Sentimientos y necesidades no expresados.

### OBJETIVOS

Entrenarse y desarrollar una actitud asertiva.

Reflexionar sobre el rol de las emociones en la comunicación.

Realizar pedidos en forma cordial y eficaz.

Desarrollar habilidades comunicacionales para la resolución de conflictos.

Reforzar su empatía.

Disminuir la agresividad.

Mejorar la escucha.



TIMBRe

## Comunicación no violenta

### TEMAS

El rol de las emociones en la comunicación. La dimensión paraverbal.

Relaciones interpersonales. El supuesto de la confianza.

Marco relacional colaborativo para resolución de conflictos.

Asertividad. Manipulación. Agresividad. Pasividad.

Pedidos cordiales y eficaces.

Comunicación no violenta: sentimientos y necesidades insatisfechas.

Construcción del mensaje. Persuasión improvisada.

· Desarrollar habilidades comunicacionales para la coordinación efectiva de acciones

### OBJETIVOS

Reflexionar sobre el rol de las emociones en la comunicación.

Identificar formas disfuncionales de lograr persuasión.

Realizar pedidos en forma cordial y eficaz colectivas y el logro de objetivos comunes.

Reforzar su empatía.

Disminuir la agresividad.

Propiciar la asertividad.

Mejorar la escucha.

Emociones



TIMBRe

Cursos / Talleres / Webinars



# Higiene emocional de vida

## TALLERES

- Yoga.
- Teatro.
- Eutonía.
- Sofrología.
- Cocina y Nutrición sana.
- Cocktail de frutas.

## CHARLAS

- Higiene emocional de vida.
- Equilibrio vida-trabajo.
- El estrés.
- Las emociones en el trabajo.
- Nutrición sana.

Emociones



TIMBRE



## Cursos / Talleres / Webinars



# Los 4 acuerdos toltecas

## RAZÓN DE SER

Es un abordaje basado en la filosofía Tolteca quienes sostienen que observamos y vivimos la vida a través de acuerdos, esas ideas y creencias que tenemos de la realidad.

En función de los acuerdos que somos capaces de establecer es la calidad de vida a la que accedemos como individuos, equipos o sistema social.

Diseñado para lograr interacciones saludables en los equipos de trabajo, que generen contextos de mayor productividad. Los acuerdos básicos constituyen un elemento fundamental para evitar desviaciones o confusiones y encarnarlos, permite tomar conciencia de toda su potencialidad.

## OBJETIVOS

Adquirir recursos desde la utilización de las palabras y así enriquecer nuestras relaciones interpersonales.

Aprender a relacionarnos con los desacuerdos sin el drama de nuestro historiador.

Gestionar las suposiciones con herramientas de escalera de inferencias y el PISH Percibo Imagino Siento Hago, para limpiar los filtros desde donde miramos.

Habitar el para qué de nuestras acciones y la responsabilidad del protagonista versus la víctima.

## TEMAS

Sé impecable con tus palabras.

No te tomes nada personalmente.

No hagas suposiciones

Haz siempre lo máximo que puedas.

Emociones



TIMBRe

## Neurociencia en acción

### RAZÓN DE SER

La neurociencia es una herramienta de las más potentes, ya que vincula los avances de la ciencia y su aplicación directa en el contexto del aprendizaje. Tener en foco las sinapsis del cerebro nutre de recursos y propicia precisión y efectividad en la transformación de los equipos.

### OBJETIVOS

Rediseñar la arquitectura del pensamiento.

Generar un Alto rendimiento.

Desarrollar el arte de la atención.

Poner en juego la emoción y la razón en la toma de decisiones.

Saber recordar y saber olvidar.

Propiciar cuerpo y mente sana.

Entender los beneficios de la meditación.

### TEMAS

Mitos y verdades acerca del cerebro.

Neuroplasticidad.

El inconsciente y las neurociencias.

Cerebros empáticos.

El valor de la creatividad.

Cerebro en construcción.

Inteligencia colectiva.

Estimulación cognitiva.

La meditación.

Emociones



TIMBRe

## Negociación

### TEMAS

Estrategia de resolución de conflictos.

Comunicación Consciente: Comunicación Efectiva.

Aliados y enemigos comunicacionales.

El método tradicional versus el método Harvard de Negociación.

¿Interés versus vínculo?

Perfil negociador: las competencias necesarias.

### OBJETIVOS

Adquirir herramientas comunicacionales para el manejo de situaciones críticas.

Incorporar la estrategia de negociación como primera elección ante un desacuerdo.

Saber gestionar sus emociones y centrarse en situaciones difíciles.



TIMBRe

## Welcomers · Relación cliente

### TEMAS

Relación con el cliente. Posición física e interna de recibimiento del cliente.

Escucha activa. La adaptación, la apertura y la disponibilidad.

Gestión de emociones propias y ajenas.

Imprevistos. Situaciones difíciles.

Respiración. Ventilación.

Comunicación verbal y no verbal.

Empatía.

### OBJETIVOS

Saber orientar a los clientes con respuestas completas y efectivas.

Responder en forma óptima a las necesidades del cliente.

Sentir placer al recibir.

Desarrollar una postura física de recibimiento del otro.

Desarrollar una postura interna de apertura y disponibilidad.

Reforzar sus calidades de escucha para adaptarse a diferentes clientes.

Optimizar sus calidades de expresión oral para orientar, explicar y dar respuestas.

Manejar sus emociones en situaciones delicadas.

Comprender y ayudar a ventilar las emociones del cliente.



TIMBRe

## Profesionalización fuerza de venta

### TEMAS

El saber hacer del vendedor.

¿Por qué es necesario profesionalizar la venta? Entorno actual.

Venta tradicional versus venta consultiva.

Etapas del proceso y roles del vendedor.

Las necesidades del cliente como eje de la gestión.

Presentaciones efectivas: un proceso orientado a resultados.

Identificación y manejo de objeciones.

Sobre el cierre de la venta.

Construyendo vínculos.

### OBJETIVOS

Profesionalizar su rol de vendedor.

Priorizar la proactividad por sobre la reactividad.

Adquirir las herramientas necesarias para reconocer y resolver con éxito cada una de las etapas del proceso de ventas.

Desarrollar la predisposición hacia las necesidades del cliente.

Mejorar la productividad en el cierre de las operaciones comerciales.



## Venta consultiva

### TEMAS

El saber hacer del vendedor.

¿Por qué es necesario profesionalizar la venta? Entorno actual.

Venta tradicional versus venta consultiva.

Etapas del proceso y roles del vendedor.

Las necesidades del cliente como eje de la gestión. Indagar versus exponer.

Sobre el cierre de la venta.

Planificación y seguimiento.

Construyendo vínculos a largo plazo.

### OBJETIVOS

Incorporar el modelo de venta consultiva al proceso comercial actual.

Priorizar la proactividad por sobre la reactividad.

Asumir el rol de vendedor asesor/consultor.

Situar las necesidades del cliente como eje del proceso de ventas.

Establecer vínculos confiables y a largo plazo.

Desarrollar estrategias de comunicación.

Mejorar la productividad en el cierre de las operaciones comerciales.



TIMBRe

## Calidad servicio y atención cliente

### TEMAS

Comprender la importancia de incorporar a su comportamiento laboral cotidiano el concepto de Calidad, como elemento diferenciador y característico de una organización orientada al Cliente.

Unificar el modelo de atención en los diferentes sectores en contacto con clientes con el fin de profesionalizar los procesos y lograr la excelencia en las interacciones con clientes.

Implementar un modelo de atención.

Incorporar las herramientas y recursos de la etiqueta y cortesía telefónica, necesarios

### OBJETIVOS

Adquirir el concepto de Calidad.

El enfoque al cliente: beneficios para los clientes y para la organización.

Optimizar las habilidades interpersonales.

Manejar el tratamiento formal de las quejas, de los reclamos.

Entrenarse a conversar con un cliente agresivo.

Lograr una atención telefónica de calidad.

Entender el valor de la confianza del cliente.

Aliados y enemigos comunicacionales.



TIMBRe

## Telemarketing y atención telefónica

### TEMAS

Administrar y establecer una relación telefónica de calidad.

El teléfono como herramienta comercial: las etapas del proceso de ventas.

Conocer y aplicar los esquemas formales específicos para la detección y satisfacción de necesidades, así como para el manejo de quejas y reclamos de nuestros clientes.

Optimizar el manejo de estrategias para resolver conversaciones difíciles.

### OBJETIVOS

Atención telefónica: las características fundamentales.

Lograr una atención telefónica de calidad: la escucha, la eficacia, la cordialidad y la organización.

Manejar todo el proceso del lenguaje telefónico.

Entrenarse a vender por teléfono.

Detectar las necesidades de los clientes y las habilidades para satisfacerlas.

Comprender y manejar los problemas en el servicio al cliente.

Evaluar la satisfacción del cliente.



TIMBRe

## Reuniones productivas

### TEMAS

Facilitación, conducción y regulación.

Organización: anuncio, convocatoria.

Estructura del mensaje.

Soporte visual eficaz.

Liderazgo del organizador. Escucha y diálogo constructivo.

Debate argumental. Técnicas de comunicación.

Gestión emocional. Gestión de conflicto durante las reuniones.

### OBJETIVOS

Generar, regular y liderar reuniones productivas.

Optimizar la estructuración y organización del discurso.

Entrenarse a conducir reuniones productivas.

Producir slides concisas e impactantes y utilizar de manera eficaz y dinámica el soporte visual.

Sensibilizarse al uso de las técnicas de comunicación para favorecer la escucha.

Reforzar la presencia física y vocal para ganar en impacto y precisión.

Gestionar sus emociones y poder afirmarse en toda situación.

Eficacia



## Train the trainers

### Capacitación de Instructores

#### TEMAS

Comunicación eficaz. Diagnóstico fortalezas y debilidades.

Comunicación pedagógica para adultos.

Técnicas de aprendizaje. Etapas de la instrucción.

Grupo y roles.

Situaciones críticas. Gestión del estrés.

Presentaciones dinámicas y persuasivas.

Entrenamiento de una secuencia de capacitación.

Plan de acción individual.

#### OBJETIVOS

Optimizar el desempeño de los formadores internos y externos.

Brindar herramientas para reforzar su capacidad para transmitir contenidos.

Lograr que sus mensajes se adapten a sus diversos públicos.

Saber gestionar los momentos difíciles en el aula.

Dinamizar y motivar para suscitar interés.

Entrenarse a la instrucción a través de una secuencia pedagógica.

Describir maneras de evaluar la eficacia de su capacitación.

Dominar los retrasos, eliminar los distractores y manejar con éxito las múltiples actividades y funciones que debe realizar solo o en equipo.

Eficacia



TIMBRe

## Gestión de prioridades

### TEMAS

Análisis de su agenda.

Identificación de los "quita-tiempos".

Comprensión e integración de las principales leyes del tiempo.

Definición y reevaluación de sus prioridades.

La práctica de métodos y herramientas adaptados.

Sistemas de administración de prioridades: tips / consejos rápidos para la maximización de sus esfuerzos.

Métodos para reducir el estrés y la presión en el trabajo.

Adquiera el control de sus hábitos personales.

Plan de acción personal para manejar prioridades.

### OBJETIVOS

Elegir las herramientas para mejor organizar su tiempo.

Entender su relación con el tiempo e identificar los puntos de mejora.

Aprender a priorizar sus acciones en función de su misión / función.

Integrar los imprevistos.

Entender las barreras al desarrollo de herramientas.

Saber y poder delegar.

Eficacia



TIMBRe

## Diseño de modelos de gestión

### OBJETIVOS

Incrementar la productividad de los equipos y fortalecer a los colaboradores a través de una metodología de trabajo.

Mejorar la productividad a través de una metodología de gestión de liderazgo estandarizada.

Contar con herramientas de liderazgo y coaching para aplicar con los equipos de trabajo.

Estandarizar la manera de relacionarse con el cliente, hacer las cosas, optimizar tiempos y recursos, alinear el desempeño de los colaboradores con los objetivos de desarrollo del negocio.

### TIPOS DE MODELOS

Ejecución en el punto de venta.

Liderazgo comercial.

Gestión comercial efectiva.

Protocolos de atención, atención telefónica y venta.

Quejas y reclamos.

### PROCESO DE TRABAJO

1. Diagnóstico profundo que permite relevar necesidades de formación y/o desarrollo del personal.
2. Diseño y validación de los entregables.
3. Diseño instruccional de las acciones formativas contempladas dentro de los programas.

Eficacia



TIMBRe

## Las personalidades en la empresa

### TEMAS

Explicación de los diferentes tipos de personalidad e identificar su propio tipo.  
Identificar los puntos fuertes y debilidades de cada uno.  
Mejorar la comunicación y reducir los conflictos gracias a la comprensión de las personalidades.  
Creación de grupos de trabajo efectivos.

### OBJETIVOS

Comprender las preferencias de comportamiento de las personas y por qué en ocasiones estas pueden oponerse y provocar conflictos.  
Identificar acciones prácticas que ayuden a que personas con diferentes preferencias trabajen mejor conjuntamente.  
Trabajar juntos para crear un entorno de equipo más comprometido y colaborativo.  
Adaptar los trabajos asignados al estilo de personalidad de cada uno.  
Mejorar el clima de equipo y la comunicación entre la dirección y los empleados.

Eficacia



TIMBRe

## Creatividad e innovación

### TEMAS

Patrones mentales. Paradigmas.

Cambio. Impulsos para el cambio. Frenos. Resistencia e inercia.

Creatividad. Innovación. Bloqueos creativos.

Problemas. Ideas. Neurociencias. Caminos alternativos. 3 Cerebros.

Herramientas técnicas. Soluciones.

Creación artística. Estimulación creativa.

### OBJETIVOS

Desarrollar sus capacidades creativas personales.

Levantar sus frenos y estimular su creatividad.

Comprender el funcionamiento creativo de nuestro cerebro.

Resolver los problemas en forma creativa.

Saber enunciar el problema.

Saber producir ideas, propiciar la imaginación.

Confrontar las ideas al problema: encontrar soluciones.

Entrenarse con 3 herramientas de producción creativa.

Entrenarse con herramientas de selección de ideas.

Tomar conciencia que la innovación puede transformar negocios tradicionales.

Eficacia



## Selección para no especialistas

### TEMAS

El proceso de selección. Interacciones y pasos. Consideraciones en entrevistas internas.

Importancia de la comprensión de las responsabilidad del rol a cubrir y de las competencias requeridas y definidas por la organización.

Modelos Mentales. Rol del entrevistador como observador que interpreta.

Afirmaciones y juicios. Validación y Fundamentación de juicios.

Escucha Activa. Empatía.

Habilidades de Indagación. Proceso de verificación.

Entrevistando...

Entrega de feedback interno con fundamentación de juicios.

### OBJETIVOS

Obtener seguridad a la hora de entrevistar.

Mejorar la escucha activa.

Profundizar las habilidades de indagación.

Comprender mi rol como entrevistador funcional, en el proceso de reclutamiento y selección.

Concientizar en la contribución a la construcción de la marca empleadora.

Gestionar el reclutamiento de las distintas generaciones.

Eficacia



## Evaluación 360°

### TEMAS

Diseño de herramientas para la evaluación.

Programación on-line de encuestas.

Aplicación de la encuesta on-line. Comunicación, asesoría y seguimiento.

Diseño y realización de entrevistas con personas clave (opcional).

Análisis y consolidación de resultados.

Elaboración de reportes.

Entrevista de entrega de resultados.

Posibilidad de sesiones de coaching para el diseño de metas y planes de acción.

### OBJETIVOS

Diseñar e implementar un proceso de evaluación 360°, de manera que los colaboradores reciban retroalimentación con una perspectiva integral y amplia, y puedan utilizarla para el planteamiento de un plan personal de desarrollo.

Realizar la entrega de resultados de manera personal, con la posibilidad de realizar una o varias sesiones de coaching para el diseño de metas y plan de acción.

Como alternativa, realizar el proceso de orientación para una o varias personas encargadas del proceso de entrega de resultados.

Eficacia



Meta Arte

Teambuilding

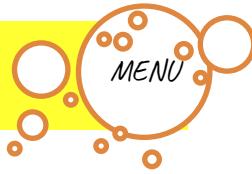
Eventos

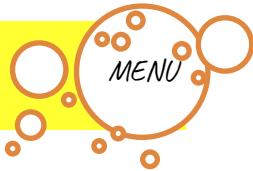
Meta  
Teatro

Meta  
Circo

Meta  
Música

Meta  
Escultura  
Pintura





## Algunos Ejemplos:

Valores de la Empresa

Acompañar y preparar el cambio

Integración de los diferentes sectores de la organización

Consensuar planes de acción y compromisos de equipo

Approach disruptivo de una problemática o disfuncionalidad de equipo

Hacer emerger bloqueos y encontrar soluciones

Trabajo colaborativo en tiempos reducidos

Trabajo en equipo en forma ágil

Gestión de proyecto

Liderazgo

Matriz de riesgos

Prevención de riesgos

Jornadas sobre seguridad

Learning Day/Week

Acoso y discriminación laboral

Workshops

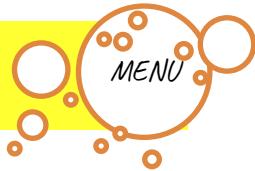
KickOff

Welcome day

Seminario de integración

Organización de conferencias y seminarios

Fiesta de fin de año

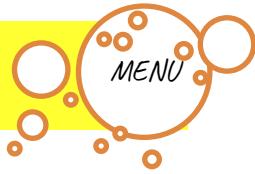


## Meta-Teatro

Es una herramienta metodológica que permite a los participantes de un grupo de trabajo o de una organización, crear y representar un espectáculo a partir de una temática o un disfuncionamiento, para luego poder ser analizado. Este enfoque participativo, realizado en tiempos cortos y en función de objetivos precisos. Es una herramienta de gran ayuda para exorcizar o hacer emerger disfuncionamientos o bloqueos e inventar respuestas pertinentes a los mismos haciéndolas surgir del trabajo y el pensamiento del grupo. Dada su dinámica lúdica, crea un proceso de distanciamiento que facilita y favorece la toma de conciencia y los cambios tanto personales como institucionales.

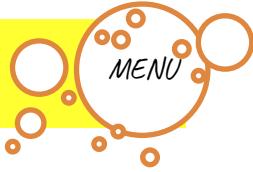
Objetivos según necesidad

Integrar equipos-Acompañar y preparar el cambio-Hacer emerger bloques y encontrar soluciones-Ayudar a resolver un problema-Entrenarse al trabajo de equipo en tiempos reducidos-Consensuar planes de acción



## Meta-Circo

A través de juegos, malabares y figuras acrobáticas accesibles para todo público y respetando todos los protocolos de seguridad del mundo del Circo, trabajamos la Escucha, el Ritmo, la Improvisación a nuevos y cambiantes contextos, y reflexionamos sobre el Trabajo en Equipo, el mundo Colaborativo, el Liderazgo y muchos temas más. Una vivencia



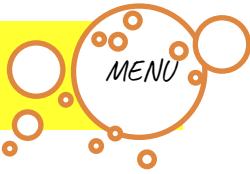
## Meta-Música

La velocidad no es Ritmo. Para que la Orquesta funcione y produzca verdadera Música es necesario encontrar el Ritmo. Partiendo de un delicioso análisis del Tiempo y el Ritmo en la Música, probandolo empíricamente, comenzamos a afinar nuestro mejor e indispensable instrumento, nuestro cuerpo y el cuerpo del Equipo como un Ensemble. La Escucha, la Empatía, el Método de trabajo, el Liderazgo, la Gestión de Proyectos, la orientación a Resultados Concretos, son algunos de nuestros objetivos a través de esta inolvidable experiencia encontrando los sonidos de nuestros cuerpos.



TIMBRe

## Meta-Arte / Teambuilding



## Meta-Escultura / Pintura

Al trabajar las materias le damos forma y concreción al Trabajo Colaborativo. Una secuencia de creaciones en tiempos breves y objetivos precisos muy rodada, partiendo de creaciones individuales, luego en subgrupos y llegando finalmente a una creación Colectiva, nos permite analizar diversas temáticas y reflexionar sobre cuantiosos temas como: la Comunicación del equipo, la Gestión de Proyectos, el Trabajo Colaborativo, la Adaptación Permanente, la Escucha y la Empatía. Potente experiencia. Sanador alejamiento del cotidiano para mejor abordar temáticas sensibles en los equipos y encontrar soluciones por fuera de nuestros egos y en pos de los resultados de nuestras organizaciones.



# Coaching Individual y Grupal

Coaching  
Ejecutivo

Coaching  
Oratoria

Coaching  
de Ventas

Coaching  
Holistico

Eneagrama



TIMBRe

# Coaching



## Coaching ejecutivo

Individual y de equipo

### Objetivos

Mejorar las habilidades de influencia, comunicación, delegación y motivación de quienes lideran equipos.

Identificar fortalezas y oportunidades de mejora; consolidar las primeras y minimizar las segundas.

Revisar las creencias, actitudes y emociones que pueden funcionar como apalancamiento o como limitantes.

Gestionar los estados de ánimo de manera más eficaz tanto individual como colectivamente para aumentar la productividad.

Explorar y descubrir nuevas alternativas y oportunidades para lograr lo que nunca antes fue logrado. Diseño, ejecución y seguimiento del plan de acción.

Mejorar la efectividad en la coordinación de acciones y en los compromisos dentro de la organización y también con sus interlocutores.

Asumir un rol de mayor proactividad frente al contexto cambiante.



TIMBRe

# Coaching



## Coaching oratoria

### Objetivos

Preparar y acompañar en su comunicación a una persona o un grupo a un evento puntual, presentación, conferencia u otro.

Reforzar las habilidades comunicacionales de la persona o el grupo.

El acompañamiento comienza con una entrevista-diagnóstico. Esta entrevista no es una simple conversación: se trata de ver al o los coachees en acción en el desempeño de una presentación oral a través de un ejercicio práctico solicitado con anterioridad.

Eso permite al coach auditar y diagnosticar las necesidades a través de un primer feed-back.

De esta forma ambas partes se ponen de acuerdo sobre las temáticas a trabajar. Acto seguido, el coach presenta una propuesta en función del diagnóstico realizado con diseño a medida para cada caso que puede constar de hasta un total máximo de 10 encuentros por etapa.

En los encuentros se trabaja con ejercicios prácticos, aplicaciones concretas entre las sesiones, y la elaboración de un plan de acción y una grilla de evaluación.



TIMBRe 

# Coaching



## Coaching de ventas

El coaching de ventas es un proceso planificado de desarrollo grupal o individual, cuyo foco es la performance del vendedor o personal de atención al cliente. Sus sesiones son diseñadas para potenciar y sostener la mejora del desempeño a lo largo del tiempo. Las sesiones de coaching grupal suman además la riqueza del intercambio entre los participantes.

### Metodología

Consta de sesiones de intercambio a través de conversaciones y actividades, durante las cuales el coach promueve la auto-reflexión e interviene para detectar obstáculos e identificar oportunidades vinculadas a la función del coacheado. El objetivo de cada sesión, la frecuencia de las mismas y la duración total del proceso son definidos por el coacheado, en función de los contenidos que deseé trabajar y/o seguir perfeccionando.

### Objetivos

Utilizar al máximo los recursos y habilidades que posee.

Implementar las mejoras necesarias en los comportamientos que poseen un alto impacto en los resultados.

Cumplir o superar las expectativas del cliente externo/interno así como los objetivos del coacheado.



TIMBRe

# Coaching



## Coaching holístico

### Razón de ser

Proceso de acompañamiento personal y equipos, para lograr una visión holística e integradora que potencia los recursos destinados a generar alto nivel de excelencia, alcanzando un mayor rendimiento en los objetivos.

### Objetivos

Resolución de conflictos interpersonales.

Transformación de brechas interpretativas.

Ampliación de la mirada del observador.

Apertura de conciencia y actualización de recursos.

### Temas

El Observador y su mundo.

Juicios.

Emociones y estados de ánimo.

Conversaciones Públicas y Privadas.

Narrativas.

Corporalidad.

Escucha.

Lo obvio y lo imaginario.

Diseño de conversaciones.



TIMBRe

# Coaching



## Autoconocimiento de sí mismo con el eneagrama

### Temas

Descubrir qué es y para qué sirve el Eneagrama.

Identificar tu propio patrón personal y cómo influye en tus relaciones con ti mismo y con los demás.

Explorar los caminos de desarrollo con qué cuentas para alcanzar tu mejor yo.

Mejorar tu comunicación y reducir los conflictos gracias a la comprensión de las personalidades.

### Objetivos

- Identificar dentro del Eneagrama su propio eneatipo o estilo de personalidad.
- Comprender sus fortalezas y debilidades para poder aprovechar aspectos positivos y evitar obstáculos de la zona de estancamiento.
- Mejorar la inteligencia emocional para aumentar la efectividad en el trabajo y el bienestar en otras áreas de la vida.
- Permite orientar el plan de carrera y facilita el desarrollo organizacional y el talento humano.
- Identificar acciones prácticas que ayuden a que personas con diferentes preferencias trabajen mejor conjuntamente



# ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES

MENU



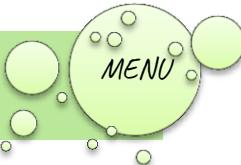
NETSHOES





TIMBRe

## CONTACTOS



Marie  
Responsable Comercial  
Argentina-Chile  
[marie@acto6.com](mailto:marie@acto6.com)



Alix  
Responsable Comercial  
México  
[alix@acto6.com](mailto:alix@acto6.com)



Claire  
Responsable Comercial  
México  
[claire@acto6.com](mailto:claire@acto6.com)

[timbre4@timbre4.com](mailto:timbre4@timbre4.com)

[ACTO6.COM](http://ACTO6.COM)

