



INCESS
FORMACION





quiénes somos

Como unidad de negocio de consultoría de la Fundación Instituto Máquina Herramienta, **INCESS** ofrece servicios en Formación y Management con objeto de mejorar el día a día de las organizaciones.

Nuestra Misión

No es otra que la de ofrecer valor añadido a nuestros clientes:

- ▶ **Facilitando** el desarrollo de las capacidades y la participación de las personas para mejorar de forma significativa los resultados de las organizaciones.
- ▶ **Aportando** conceptos, metodología y herramientas innovadoras para la gestión integral de los recursos humanos.

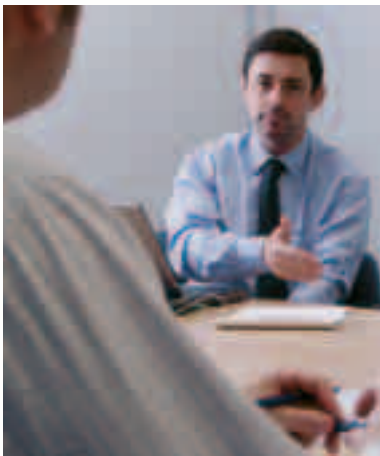
Nuestro equipo está formado por **12 personas**, de procedencia multidisciplinar, lo que nos genera un conocimiento amplio del funcionamiento de las empresas e instituciones y nos ayuda a analizar sus problemáticas desde diferentes ópticas.





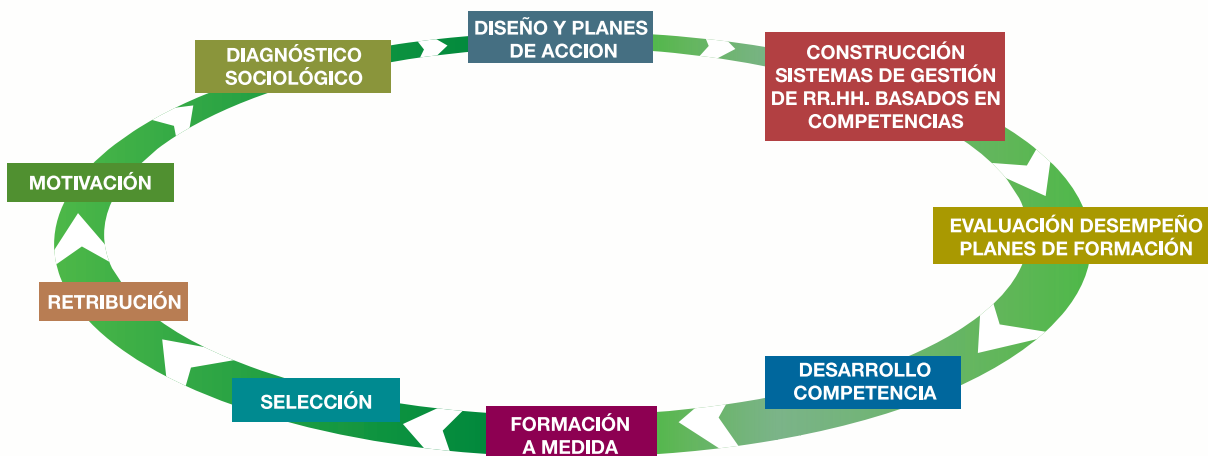
¿qué hacemos?

INCESS, facilita a empresas e instituciones servicios de consultoría para mejorar sus resultados de manera sostenida, ayudando a:



- ▶ **Los Directivos**, aportándoles una visión experta para identificar los dominios más críticos en su empresa.
- ▶ **Los Responsables y Técnicos de RRHH**, respaldándolos en la gestión de los procesos asociados a su función: reclutamiento, gestión de formación, retribución,...
- ▶ **Los Mandos intermedios**, a convertirse en dinamizadores de las personas y los procesos.
- ▶ Al conjunto de **los Trabajadores**, facilitándoles el proceso de apropiación de su desarrollo profesional.

De manera gráfica los servicios de **INCESS** a las organizaciones cubrirían:





Nuestro enfoque... en formación

- ▶ Nuestra oferta de servicios en el campo de la formación abarca desde los estudios de identificación de necesidades a los planes integrados, hasta la evaluación de resultados, pasando por el diseño de metodologías y programas, la impartición de jornadas y seminarios “a medida” y la tutorización posterior de los participantes.
- ▶ La metodología de impartición de **INGRESS** se distingue por una estructura **Dinámica, Deductiva y Divertida**. El uso de juegos formativos, multimedia, casos y ejercicios específicos para cada circunstancia, garantizan la participación activa y, por lo tanto, la aceptación de contenidos y la incorporación de conocimientos y habilidades.
- ▶ Buscamos permanentemente soluciones innovadoras, a través de acuerdos de colaboración con empresas líderes en productos y metodologías formativas.





nuestro catálogo

a | cursos de habilidades

Habilidades Personales	06
▶ a1. El proceso de coaching	06
▶ a2. Técnicas de negociación	06
▶ a3. Técnicas de venta	07
▶ a4. Comunicación empresarial	07
▶ a5. La gestión de proyectos	08
▶ a6. Dirección de reuniones y gestión del tiempo	08
▶ a7. Presentaciones eficaces. Cómo hablar en público	09
▶ a8. Estrés y autocontrol	09
▶ a9. La inteligencia emocional en el entorno empresarial	09
Habilidades entorno a los equipos	10
▶ a10. Equipos de Alto Rendimiento	10
▶ a11. Liderazgo y motivación	10
▶ a12. Solución de problemas y toma de decisiones	11
▶ a13. La creatividad en la empresa	11
Habilidades de apoyo	12
▶ a14. Formación de formadores	12
▶ a15. La atención al cliente, como ventaja competitiva	12
▶ a16. Atención Telefónica	13
▶ a17. Protocolo y comunicación en la empresa	13
Habilidades entorno a la gestión de RR.HH	14
▶ a18. Evaluación del desempeño: La entrevista de evaluación	14
▶ a19. La gestión por competencias	14
▶ a20. La entrevista de selección	15
▶ a21. Cómo elaborar un plan de formación	15
▶ a22. Cómo desarrollar y afianzar actitudes	16

b | cursos corporativos

..... 16

a. cursos de habilidades. personales

a1.- El proceso de coaching

El coaching consiste en desarrollar el potencial de una persona en su mismo lugar de trabajo.

- ¿Tengo capacidad suficiente para influir en mi gente?
- ¿Qué habilidades debería desarrollar?



¿a quién interesa?

- ▶ A gerentes, Jefes de Area/Dpto y aquellos Mandos que tengan a su cargo personas en proceso de crecimiento.



¿qué perseguimos?

- ▶ Aprender a transmitir de manera eficaz objetivos y directrices.
- ▶ Desarrollar e incrementar habilidades de comunicación y motivación.



agenda

- ▶ ¿Qué es el coaching?
- ▶ La relación entre el coach y el coachee.
- ▶ ¿Cómo establecer un proceso de coaching?
- ▶ Los pecados capitales del coaching.



duración

- ▶ 16 horas.

a2.- Técnicas de Negociación

Orientado a desarrollar la capacidad negociadora del personal asistente, ofreciéndole una sistemática para la búsqueda de soluciones a los conflictos, independientemente del carácter de los mismos y con la única condición de que puedan satisfacerse los intereses de las partes.

- ▶ A todas aquellas personas que negocian habitualmente.

- ▶ Discernir el tipo de negociación en el que estamos inmersos.
- ▶ Minimizar el impacto que la utilización de tácticas por parte del oponente tiene nuestra posición negociadora.

- ▶ Tipos de negociación.
- ▶ Las bandas de negociación.
- ▶ Negociaciones competitivas vs colaborativas.
- ▶ Técnicas y tácticas de negociación.





a. cursos de habilidades. personales

a3.- Técnicas de venta

Actualmente, la valoración del cliente respecto al servicio ofrecido es la que realmente importa, por tanto, el profesional de ventas deberá ofrecer un servicio óptimo según la percepción del cliente.



¿a quién interesa?

- ▶ A todas aquellas personas que tienen un componente comercial en su día a día.



¿qué perseguimos?

- ▶ Reforzar los conocimientos técnicos y comerciales de los productos y servicios de la empresa.
- ▶ Generar en el profesional una actitud proactiva respecto a la captación de negocio y a la venta cruzada.



agenda

- ▶ Principios básicos del proceso de venta.
- ▶ Inicio de la entrevista comercial.
- ▶ Descubrir necesidades.
- ▶ Presentar soluciones.
- ▶ Cerrar y concluir una entrevista de ventas.



duración

- ▶ 16 horas.

a4.- Comunicación empresarial

Comunicar y dirigir son casi palabras sinónimas en las organizaciones modernas.

En muchas ocasiones fallos en procesos productivos, negociaciones complejas, contrataciones inadecuadas, y cualquier otro que pueda darse en una organización es una cuestión de falta de entendimiento entre, al menos, dos personas.

- ▶ A Gerentes, Responsables de RR.HH, Jefes, Técnicos y Mandos Intermedios.

- ▶ Sensibilizar a los participantes de la importancia de la existencia de un proceso de comunicación eficaz en la organización.
- ▶ Detectar fallos en el proceso de Comunicación Interna de la compañía.
- ▶ Dotar a los asistentes de las herramientas necesarias para eliminar dichos fallos.

- ▶ El funcionamiento de la organización.
- ▶ La responsabilidad de comunicación del que dirige.
- ▶ Instrumentos de comunicación.
- ▶ La comunicación interpersonal.

- ▶ 16 horas.



a. cursos de habilidades. personales

a5.- La gestión de proyectos

¿Planifico y gestiono bien los proyectos que me asignan?

¿Me consideran mis compañeros un buen jefe de proyectos?



¿a quién interesa?

▶ A Gerentes y Directores técnicos y de área.



¿qué perseguimos?

- ▶ Orientar los Jefes de Proyecto al desarrollo de competencias clave.
- ▶ Identificar pautas, soportes y dinámicas para la gestión de proyectos.



agenda

- ▶ El proyecto.
- ▶ Parámetros del proyecto.
- ▶ Los roles en los proyectos.
- ▶ Fallos más habituales.
- ▶ Herramientas para la gestión de proyectos.

a6.- Dirección de reuniones y gestión del tiempo

Actualmente, los directivos invierten un 70% de su tiempo de interactuar con otras personas bien de la propia compañía, clientes, proveedores, etc. Todos estos contactos implican tiempo, dinero y energía, recursos todos ellos escasos en todas las compañías.

▶ A todas aquellas personas que quieran rentabilizar su tiempo.

- ▶ Averiguar hasta qué punto es necesaria la convocatoria/asistencia a una reunión y en caso de que esta sea imprescindible, organizarla adecuadamente.
- ▶ Aprender a solucionar las complicaciones que pueden surgir en la gestión de nuestro tiempo.



duración

▶ 16 horas.

▶ 16 horas.





a. cursos de habilidades. personales

a7.- Presentaciones eficaces

¿Cómo puedo controlar los nervios cuando tengo que hablar delante de clientes?

¿Qué hago si veo que se están aburriendo o que han perdido el interés?

a8.- Estrés y Autocontrol

¿Cómo sé yo que estoy sufriendo un cuadro de estrés?

¿Hay técnicas que me pueden ayudar a controlarlo?

a9.- La inteligencia emocional

¿Por qué hay gente que siendo los números uno en sus estudios luego no han triunfado en la vida laboral?

? ¿a quién interesa?

▶ A todas aquellas personas que tengan que realizar presentaciones en público, utilizando medios audiovisuales.

▶ A todas aquellas personas que quieren prevenir y/o controlar cuadros de estrés.

▶ Directivos y mandos intermedios con funciones jerárquicas que deseen incrementar su eficacia personal y la de sus equipos desarrollando su potencial.

🎯 ¿qué perseguimos?

▶ Aprender a planificar adecuadamente la presentación: aspectos previos, contenido, logística, control de tiempos, etc.

▶ Gestionar y controlar al público objetivo.

▶ Dar a conocer a los participantes la relación existente entre el estrés y el rendimiento laboral.

▶ Facilitar las técnicas de gestión de estrés y autocontrol necesarias para la superación de las tensiones diarias.

▶ Aprender a trabajar nuestras emociones.
▶ Trabajar nuestros puntos débiles y potenciar nuestros puntos fuertes en la gestión de personas.

📅 agenda

▶ Aspectos clave en una presentación.
▶ Fases y estructura de la presentación.
▶ Habilidades del comunicador eficaz.
▶ Cómo tratar las situaciones conflictivas que surgen durante una presentación.

▶ El estrés y el autocontrol.
▶ Tipos de estrés y sus consecuencias en el individuo.
▶ Mobbing.
▶ Burn out.
▶ Tecno estrés.
▶ Las técnicas de inoculación de estrés.

▶ La inteligencia emocional y sus orígenes.
▶ Los pilares básicos de la inteligencia emocional.
▶ ¿Se puede medir la inteligencia emocional?
▶ Diferencia entre coeficiente intelectual y cociente emocional.

🕒 duración

▶ 16 horas.

▶ 16 horas.

▶ 16 horas.

a. cursos de habilidades. entorno a equipos

a10.- Equipos de Alto Rendimiento

El trabajo en equipo es una constante en el día a día de cada organización. Ya no basta con saber trabajar junto a otras personas; para que el equipo funcione de forma eficaz y rentable, todos sus miembros deben asumir funciones de liderazgo y motivación dentro del mismo.



¿a quién interesa?

▶ A todas las personas de la organización.



¿qué perseguimos?

- ▶ Incrementar el conocimiento de cada integrante del equipo de trabajo para ser conscientes del verdadero potencial del conjunto.
- ▶ Optimizar la sistemática de trabajo mediante la gestión eficaz de: situaciones de presión, métodos de planificación y coordinación, estilos de dirección y cambios en los mismos, conflictos, alianzas, etc...



agenda

- ▶ Diferencias entre grupo y equipo.
- ▶ Las señas de identidad de un equipo.
- ▶ Aspectos a observar en un equipo.
- ▶ El liderazgo en los equipos de trabajo.
- ▶ La comunicación en los equipos.
- ▶ Planificación y organización de los equipos.



duración

▶ 16 horas.

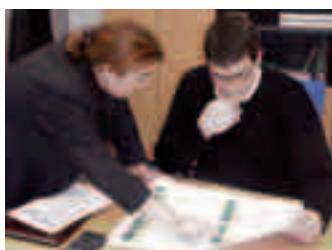
a11.- Liderazgo y motivación

Dirigir un equipo de trabajo eficaz y hacerlo de forma consciente aplicando una metodología determinada, no es algo inherente a los directivos, sino que se aprende y se practica como cualquier otra actividad.

▶ A Directivos, Jefes de Equipo y Mandos con gente a su cargo.

- ▶ Identificar las claves de lo que implica el liderazgo.
- ▶ Desarrollar las habilidades necesarias en las interacciones directas con sus colaboradores, con el fin de obtener de ellas el mejor resultado posible.

- ▶ Puntos de inflexión.
- ▶ Características del "Jefe 10".
- ▶ Estilos de liderazgo:
 - Orientado a la tarea.
 - Orientado al apoyo.
- ▶ Diagnóstico del nivel de desarrollo de mis colaboradores.
- ▶ La retroalimentación y su aplicación.





a. cursos de habilidades. entorno a equipos

a12.- Solución de Problemas y Toma de decisiones

¿Es “éste” el verdadero problema? ¿Es ésta la solución correcta? ¿Por qué elegir ésta y no otra?

¿Estoy siendo objetivo en la toma de decisiones?



¿a quién interesa?

- ▶ A aquellas personas dentro de la organización que deban enfrentarse a problemas y toma de decisiones.

a13.- La creatividad en la empresa

¿No hay ninguna otra manera de hacer? ¿Cómo podríamos mejorar? Estas son preguntas que nos hacemos diariamente, y que la creatividad nos va a ayudar a buscar la respuesta.

- ▶ A Directivos, Jefes de Equipo y Mandos con gente a su cargo.



¿qué perseguimos?

- ▶ Aprender a trabajar una sistemática en la toma de decisiones y en la solución de problemas.

- ▶ Descubrir los paradigmas que rodean todo proceso de cambio.
- ▶ Conocer las principales teorías que explican la creatividad en las empresas, desde un punto de vista práctico, enfocado a la introducción de innovaciones.



agenda

- ▶ Aprender a identificar el verdadero problema.
- ▶ Fases en la resolución de problemas.
- ▶ La toma de decisiones.
- ▶ Barreras psicológicas en la toma de decisiones.
- ▶ El origen del conflicto y su relación con los problemas.

- ▶ El cambio como motor de arranque.
- ▶ La personalidad creativa.
- ▶ Herramientas para poner en práctica nuestra creatividad.



duración

- ▶ 16 horas.

- ▶ 16 horas.



a. cursos de habilidades. de apoyo

a14.- Formación de formadores

¿Hay en mi organización personas capaces de “formar” a sus compañeros?

¿Qué habilidades son necesarias para ser un buen transmisor y pedagogo?



¿a quién interesa?

- ▶ A gerentes, responsables de RR.HH. y Técnicos.



¿qué perseguimos?

- ▶ Lograr la enseñanza activa frente a la enseñanza pasiva.
- ▶ Potenciar las habilidades de comunicación que permitan despertar el interés e impactar a los asistentes en una sesión de formación.



agenda

- ▶ Enseñanza activa vs pasiva.
- ▶ Métodos de aprendizaje y su aplicación.
- ▶ Aspectos que favorecen o dificultan el aprendizaje.
- ▶ Cómo elaborar acciones formativas.
- ▶ El miedo escénico.



duración

- ▶ 16 horas.

a15.- La atención al cliente, como ventaja competitiva

La Calidad en la Atención al Cliente se ha convertido en uno de los factores diferenciales de cualquier tipo de organización: lo único que jamás podrán tener dos empresas igual es el compromiso, entusiasmo y capacidad de sus profesionales.

- ▶ A toda persona dentro de la organización cuya función juegue un papel relevante la atención al cliente.

- ▶ Concienciar a los asistentes de la importancia de superar las expectativas de cada cliente en cuanto al servicio recibido.
- ▶ Aprender a valorar la necesidad de que el servicio “va de dentro a fuera”.

- ▶ Principios básicos en la atención al cliente.
- ▶ La percepción en la atención al cliente.
- ▶ Tratamiento de reclamaciones.
- ▶ El cliente interno, un nuevo concepto en las organizaciones.

- ▶ 16 horas.





a. cursos de habilidades. de apoyo

a16.- Atención telefónica

En este curso se trabaja en profundidad, y a través de múltiples prácticas, la atención telefónica que cada profesional de la organización debe proporcionar de cara a transmitir una imagen determinada de la misma.

a17.- Protocolo y comunicación

El papel de las secretarías ha adquirido una posición muy relevante. Por ello rodearnos de una buena profesional es una tarea importante y posible de adquirir gracias a este curso.



¿a quién interesa?

- ▶ A todas aquellas personas que hagan del teléfono su herramienta habitual de trabajo.
- ▶ Secretarías y ayudantes de dirección.



¿qué perseguimos?

- ▶ Aprender a utilizar el teléfono como una herramienta eficaz de trabajo.
- ▶ Dotar a los asistentes de las herramientas necesarias para sacar al teléfono el máximo rendimiento posible.
- ▶ Concienciar a los asistentes de la importancia que tiene la comunicación y la imagen que proyectamos al exterior.



agenda

- ▶ Características del teléfono como herramienta de comunicación.
- ▶ Ventajas e inconvenientes de la comunicación telefónica
- ▶ Componentes de la conversación telefónica.
- ▶ Estructura de una conversación telefónica.
- ▶ La calidad en la atención al cliente.
- ▶ Gestión y planificación del trabajo.
- ▶ El protocolo en la vida empresarial.
 - Recepción y acogida de visitas.
 - El teléfono.
- ▶ Protocolo internacional



duración

- ▶ 8 horas.
- ▶ 8 horas.





a. cursos de habilidades. entorno a la gestión de RR.HH.

a18.- La entrevista de evaluación

Seguro que más de una vez nos hemos hecho la siguiente pregunta, ¿Tengo yo las competencias para evaluar a mis colaboradores? ¿Seré objetivo? ¿Estaré llevando el proceso de la entrevista adecuadamente?



¿a quién interesa?

- ▶ A todas aquellas personas de la organización implicadas en un proceso de evaluación de desempeño.

a19.- La gestión por competencias

¿Es posible desarrollar y capacitar a nuestros colaboradores entorno a los objetivos que como empresa nos proponemos conseguir?

La gestión por competencias.

- ▶ A todas aquellas personas de la organización que quieran o estén implantando un sistema de gestión por competencias.



¿qué perseguimos?

- ▶ Aprender a trabajar los aspectos clave a la hora de realizar una entrevista de evaluación.
- ▶ Orientar a los asistentes en las pautas a seguir durante el proceso.

- ▶ Razonar la necesidad de la gestión por competencias como herramienta de competitividad de la empresa.
- ▶ Conocer la metodología de un sistema de gestión por competencias.



agenda

- ▶ El papel de la entrevista de evaluación entorno a la evaluación del desempeño.
- ▶ Fases de una entrevista de evaluación.
- ▶ Errores más comunes del evaluador.
- ▶ Cómo construir un guión para el desarrollo de la entrevista de evaluación.

- ▶ La importancia de las competencias dentro de una gestión de RR.HH.
- ▶ Tipos de competencias: “estratégicas, críticas, etc...”.
- ▶ El papel prioritario del “Core Competence”.

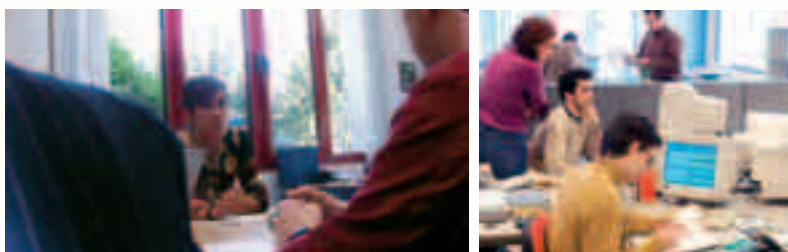


duración

- ▶ 8 horas.

- ▶ 8 horas.





a. cursos de habilidades. entorno a la gestión de RR.HH.

a20.- El proceso de selección

Seguro que más de una vez nos ha tocado participar en algún proceso de selección y nos han abordado preguntas tales como, ¿Habré formulado las preguntas correctas? ¿Habremos definido el perfil correctamente?



¿a quién interesa?

- ▶ A Gerentes, Responsables de RR.HH y Mandos que tengan que participar en las entrevistas de selección.



¿qué perseguimos?

- ▶ Reflexionar sobre cómo dimensionar nuestra plantilla y detectar necesidades a cubrir.
- ▶ Conocer los pasos clave para llevar a cabo una entrevista de selección.



agenda

- ▶ La importancia de la selección.
- ▶ Inicio del proceso. El perfil del puesto a cubrir y de la persona.
- ▶ La entrevista de evaluación.
- ▶ La criba y la toma de decisión.



duración

- ▶ 16 horas.

a21.- Cómo elaborar planes de formación

¿Es posible desarrollar y capacitar a nuestros colaboradores en torno a los objetivos que como empresa nos proponemos conseguir?

- ▶ A todas aquellas personas de la organización que quieran o estén implantando un sistema de gestión por competencias.

- ▶ Dar a conocer los diferentes pasos a seguir para la correcta elaboración del Plan de Formación.
- ▶ Aprender a detectar las necesidades de formación claves.
- ▶ Aprender a medir y evaluar el impacto de la formación.

- ▶ La detección de necesidades.
- ▶ El plan de formación: su elaboración.
- ▶ Tipos de planes.
- ▶ Herramientas para gestionar un plan de formación.
- ▶ Ventajas de elaborar un plan de formación.
- ▶ Factores que condicionan el éxito

- ▶ 16 horas.



a. cursos de habilidades. entorno a la gestión de RR.HH.

a22.- Cómo desarrollar y afianzar actitudes

- ▶ Dominar el entorno profesional es el principio básico para desarrollar una actividad profesional óptima orientada a alcanzar la máxima productividad. Por este motivo, nuestra unidad de formación, realiza a la medida de las necesidades del cliente numerosos cursos, para cualquier área de negocio de la organización, basándonos principalmente en el talante de las personas que forman la organización, es decir en LAS ACTITUDES.
- ▶ Desde **INCESS** consideramos primordial trabajar todos los temas relacionados con las actitudes, por ello, hemos desarrollado una metodología en torno a este campo, de la cual partimos para la posterior elaboración de los cursos.
- ▶ Estos programas formativos no tienen agenda tipo, ya que se elaboran a la medida de las necesidades del cliente.

Objetivos:

- ▶ **Reforzar** el dominio del entorno profesional de todos los integrantes de la organización.
- ▶ **Difundir** y **homogeneizar** criterios y principios básicos de actuación en la organización.
- ▶ **Optimizar** la **productividad** de la empresa y el **rendimiento** de sus profesionales.

b. cursos corporativos.

- ▶ Atendiendo a las necesidades específicas de las empresas **INCESS** elabora cursos de carácter corporativo, utilizando la información que nos proporcionan los departamentos encargados de desarrollar y/o recibir la formación, con objeto de maximizar el rendimiento del curso.



IMH - Azkue Auzoa, 1
20870 Elgoibar (Guipúzcoa)

Tel. 943 74 41 32
Fax 943 74 41 53

www.incess.com
ifactory@imh.es

