

# ACCIÓN FORMATIVA : HABILIDADES DIRECTIVAS



**HORAS LECTIVAS : 20 Horas**

## OBJETIVOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

Adquirir el desarrollo necesario para la dirección y supervisión de tareas de cara a los directivos. La implantación de metodología de trabajo y factor humano para el impulso de los departamentos, control de eficiencia y desarrollo de marketing de servicios

## CONTENIDOS

**1.- *Introducción al marketing de servicios***

Conceptos básicos  
La cadena del valor en la empresa

**2.- *El factor humano en la empresa***

La motivación y el rendimiento en los grupos humanos  
Teoría de las expectativas aplicada a los grupos  
Orientaciones básicas para dirigir los grupos

**3.- *La comunicación en los grupos de actividad***

Saber escuchar  
Hablar de manera eficaz y dialogante  
Estrategias de influencia y persuasión  
Contra argumentar y comunicar

**4.- *La eficiencia en el trabajo***

Desarrollo de objetivos  
Saber mandar  
Seguimiento y evaluación del grupo  
Los seis sombreros  
El estilo de mando  
Comunicación en los grupos

## CONTENIDOS PRÁCTICOS:

Los contenidos prácticos de este curso se plantearán con didácticas de grupo para el desarrollo de las habilidades adquiridas en casos reales. Se plantearán distintos formatos de desarrollo según los planteamientos que dictamine el docente