



Presencial o videoconferencia

Cómo tratar con gente difícil

9 de junio de 2021, miércoles

Inscríbete

Profesor:



Daniel Olivera Salcedo

Licenciado en Derecho. Master en Dirección de Recursos Humanos. Ha sido Director de Formación de Paradores Turísticos de España. Director del Departamento de Siniestros y Jurídico y Director de Formación y Desarrollo de La Equitativa, S.A. Actualmente es Socio Director de M.R.C Internacional y Socio Gerente de ENDO, S.L. Conferenciante en foros empresariales y seminarios de comunicación y liderazgo.

Día: 9 de junio, miércoles

Sesiones: 1

Horario: de 9:15 a 14:15 h. y de 15:30 a 18:30 h.

Duración: 8 horas

Lugar:

Puedes elegir en qué modalidad prefieres hacer el curso:

- En remoto, a través de nuestra aula virtual, utilizando la herramienta Zoom.
(Podrás seguir la clase en remoto y realizar al/a docente las consultas que tengas por audio).
- Presencial: en nuestras instalaciones del Club de Marketing de Navarra ([protocolo de prevención y seguridad sanitaria](#)).

Nuestra gente difícil ¿los reconoce? ¿Hay alguno en su entorno?

- El autoritario. Grita y amedrenta; necesita tener el control y sus críticas son brutales.
- El sabelotodo. Es prepotente y generalmente tiene sus propios puntos de vista sobre cualquier tema.
- El "siseñor". Está de acuerdo con cualquier compromiso que raras veces cumple.

- El negativo. Rápido para señalar por qué las cosas no van a salir bien.
- El quejica. Se queja de cualquier cosa. Prefiere quejarse a encontrar soluciones.
- El que no dice nada. Nunca plantean sus ideas ni le hace saber sus puntos de vista.

Naturalmente que los reconoce. Trabajan con usted, son sus clientes, sus proveedores o personas de su entorno familiar.

Conozca por qué se comportan, cómo relacionarse y sacar lo mejor de cada uno de ellos, evitando que se conviertan en ladrones de energía de los demás.

El factor diferenciador del éxito de una organización está cada vez más en el modo de relacionarse las personas que la integran.

PROGRAMA

1. Características de los comportamientos.
2. ¿Cuál es nuestro estilo personal y el de los demás?
3. Cómo comunicarse para tener éxito y evitar el conflicto.
4. ¿Por qué nos convertimos en difíciles?
5. Tipología de gente difícil, cómo entenderlos y técnicas para tratarlos.
6. Cómo saber qué hacer y decir en cada situación.
7. Cómo conseguir sacar a la luz las mejores cualidades de cada persona, incluso las "problemáticas".
8. Cómo evitar los problemas de personal, reducir las diferencias y conseguir armonía.

INFORMACIÓN GENERAL

Objetivos

En este seminario conseguirás dominar AL MENOS 20 TÉCNICAS e ideas concretas para sentirte fuerte en tus relaciones con la gente difícil.

1. ¿Cuál es la mejor respuesta ante la ironía?
2. ¿Cómo manejar la indisciplina, la desidia, la antipatía por el trabajo, etc?
3. ¿Cómo debe actuar ante un miembro que no sabe o no quiere trabajar en equipo?
4. ¿Cuáles son las formas de cerciorarse de que las personas cumplirán con sus compromisos?
5. ¿Cómo mantener el control cuando alguien incluyendo tu jefe comienza a gritar?
6. ¿Cómo reaccionar ante alguien que nos hace una crítica injustificada?
7. ¿Cómo valorar si vale la pena recuperar una relación difícil y cómo actuar si no es así?
8. ¿Qué hacer con las personas que a usted le dicen una cosa y a otros le dicen lo contrario?
9. ¿Cómo ganar tiempo en un conflicto y así poder responder de manera racional y no emocional?
10. ¿Cuáles son las equivocaciones habituales y que empeoran los conflictos?
11. ¿Cómo sintonizar con todas las personas?
12. ¿Cómo detectar cuándo se produce tensión y qué técnicas debemos usar para progresar?
13. ¿Cómo persuadir a una persona irritada de que es posible evitar la disputa?
14. ¿Cómo descubrir cuáles son los puntos débiles y evitar que descubran los suyos?
15. ¿Cuál es la mejor manera de actuar con aquellos que siempre ponen excusas o culpan a otros?
16. ¿Cómo hablar con la gente muy suspicaz que se toma todo a título personal?
17. ¿Cómo evitar que algunas personas le manipulen?
18. ¿Cómo actuar cuando una persona promete algo y no lo cumple?
19. Observar como su expresión corporal al comunicarse con determinadas personas difíciles ¿puede ser más poderosa que sus palabras?
20. ¿Cómo tratar a las personas que siempre quieren tener la última palabra?

Dirigido a

Gerentes, directores generales, directores comerciales, de recursos humanos, responsables de atención al cliente, comerciales, etc.

Metodología

Ejercicios individuales y de grupo, simulaciones y debate dirigido.

Derechos de matrícula e inscripciones

Socios/as: 260 €

No socios/as: 400 €

El precio incluye documentación y almuerzo de trabajo.

Actividad bonificable por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. El Club de Marketing gestiona a los/as socios/as gratis la tramitación.

Inscripciones:

A través de la web, con al menos dos días de antelación.

Para información: Tfno. 948 290155.

Bonificaciones de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo

Los/as socios/as pueden solicitar la tramitación gratuita de las bonificaciones, indicándolo en la inscripción a través de la web.