

CONSULTORIA Y FORMACIÓN

EN DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS



EMPRESA

3

¿Quiénes somos?	5
¿Dónde estamos?	7
Misión, visión y valores	9
Política de calidad	11
Política de igualdad	13

ÍNDICE

SERVICIOS

15

1. CONSULTORÍA

17

1.1. Evaluación del desempeño	19
1.2. Diseño de procesos y procedimientos de trabajo	21
1.3. Equipos de éxito: creación de equipos de trabajo	23
1.4. Igualdad de oportunidades, planes de Conciliación	25
1.5. Cultura empresarial: seña de identidad y diferenciación	27

2. FORMACIÓN

29

2.1. Gestión de personas	33
2.2. Competencias profesionales	43
2.3. Competencias comerciales	55

3. DESARROLLO PROFESIONAL

59

3.1. Plan de mejora individualizado	61
3.2. Coaching Ejecutivo	63

CLIENTES

65

SEDES Y OFICINAS

69

EMPRESA



QUIÉNES SOMOS

Aspasia nació en el año 2011 con la finalidad de integrar a importantes instituciones educativas bajo unos objetivos comunes y compartidos: **desarrollar el conocimiento, impulsar a los profesionales en un entorno adaptado a las nuevas tecnologías y perfecciona las competencias** a través de una metodología innovadora.

Nuestro Grupo está integrado por un grupo de empresas líderes en formación para el empleo, con profesionales cualificados con más de 20 años de experiencia en el sector.

+400
PROFESIONALES
EN PLANTILLA

+200.000
TRABAJADORES
FORMADOS

+7.200
PERSONAS
INSERTADAS

+2.000
CLIENTES

Potenciamos el desarrollo profesional

Através de nuestros servicios de formación y consultoría, nuestro objetivo es **impulsar y consolidar el talento en las organizaciones** mediante la formación continua de su capital humano, desarrollando e implementando soluciones "a medida" de sus necesidades y las de sus trabajadores/as, con el apoyo de la tecnología más vanguardista, favoreciendo escenarios que ayuden a las personas a crecer y a mejorar su desempeño en línea con los objetivos de negocio de su compañía.



**POTENCIAMOS
EL DESARROLLO
PROFESIONAL**

DÓNDE ESTAMOS

**Cobertura
nacional, con
+60 centros
de formación
especializados**



**Presencia internacional,
en Chile y Colombia**



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Nuestra misión es ofrecer a las empresas una formación de calidad, para que potencien el **talento** de sus equipos y mejoren sus **competencias profesionales**, adaptándolos a las exigencias del mundo actual.

VALORES



Motivación, a través de la delegación, confianza y reconocimiento de los méritos de nuestro equipo.



Compromiso, con la misión, código ético, y con las necesidades de todos nuestros clientes.



Comunicación, favoreciendo el contacto con nuestro entorno a través de una información precisa y directa.

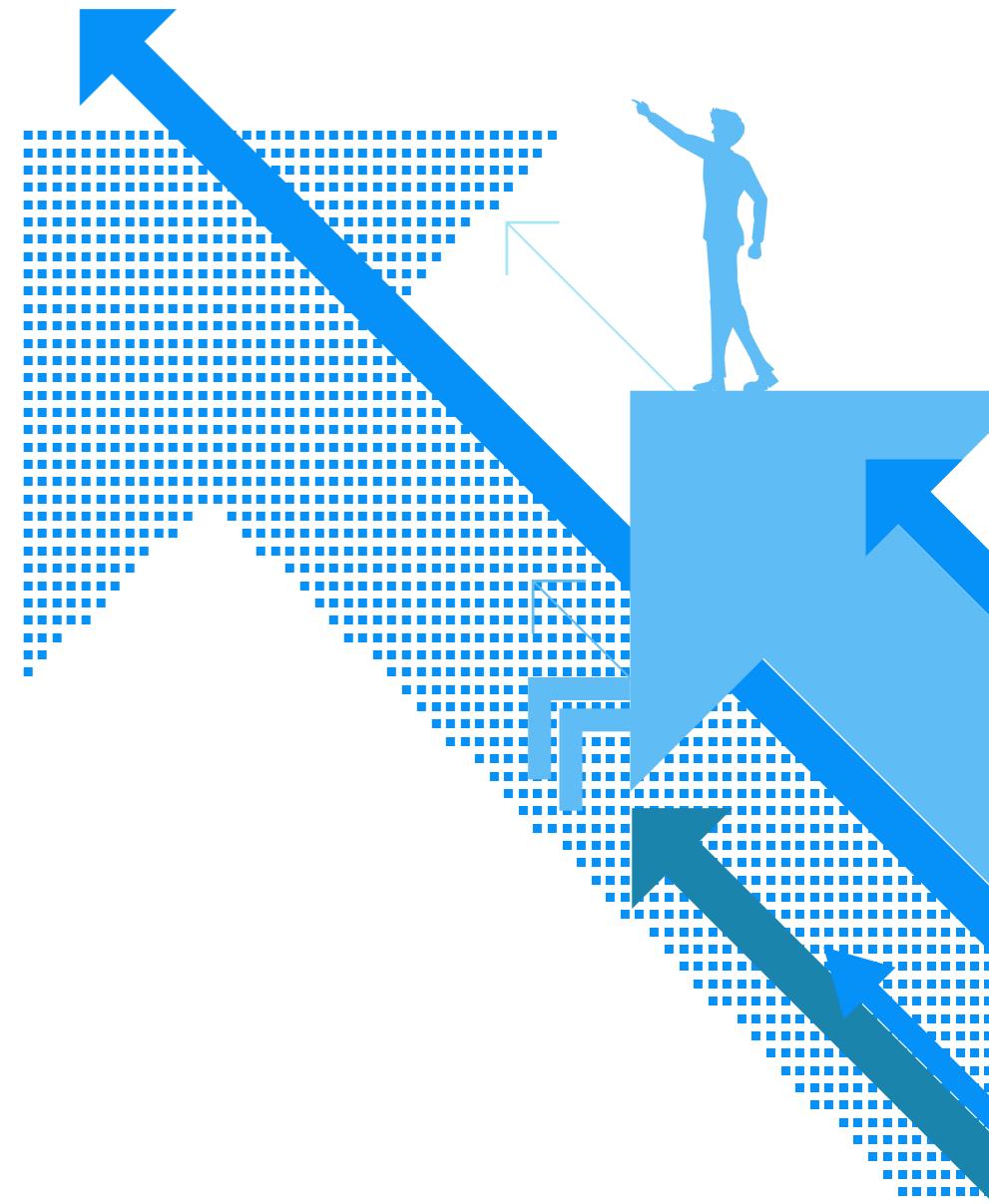
VISIÓN

Nuestra visión es ser modelo de referencia en **excelencia formativa**, y constituirnos como líderes en el sector de la formación para empresas, organismos, instituciones y particulares a nivel nacional.

EL TALENTO TAMBIÉN SE FORMA



Proactividad. Orientada a resultados, con capacidad de aprendizaje y una adecuada gestión del riesgo y las oportunidades.



POLÍTICA DE CALIDAD

Contamos con la certificación EFQM **600+** de Excelencia en Gestión.



La obtención de esta certificación valida la filosofía y nuestro **compromiso con la mejora continua y la excelencia de gestión y servicio**, reforzando las certificaciones de políticas de calidad y medioambiente ISO 9001 e ISO 14001, conseguidas previamente.



Este sello supone el máximo nivel de "**Reconocimiento de la Excelencia**" dentro del modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, una organización sin ánimo de lucro que fomenta y promueve la excelencia en las organizaciones y empresas europeas.

EXCELENCIA RECONOCIDA



POLÍTICA DE IGUALDAD

Aspasia reconoce como objetivo estratégico el desarrollo de relaciones laborales basadas en la **igualdad de oportunidades**, la no discriminación y el respeto a la diversidad.

Para la consecución de esta meta tiene implantado su Plan de Igualdad, estableciendo objetivos y planes de acción tendentes a lograr la plena igualdad de oportunidades en la compañía.

El Plan incluye aspectos de **sensibilización** a los líderes de la organización, políticas concretas de selección de personal y de **promoción** interna, el desarrollo de medidas de flexibilidad que faciliten la **conciliación** de la vida personal y profesional y la gestión activa de todas las variables que inciden en un progreso más acelerado del equilibrio de géneros.

Como reconocimiento a nuestra labor en Igualdad, se nos ha concedido el **distintivo DIE de Igualdad en la Empresa**, un reconocimiento del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad que actualmente sólo poseen 142 empresas en todo el territorio nacional.

ANTE TODO PERSONAS



SERVICIOS



1. CONSULTORÍA

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La integración de procesos y procedimientos que impulsen la **implicación, efectividad y logros** de los equipos de trabajo es una necesidad de las empresas en el momento actual.

Bajo esta perspectiva, desde Grupo Aspasia ofrecemos **asesoramiento y apoyo** en la implementación de políticas de RRHH efectivas y de impacto real en los profesionales, a partir de un trabajo de consultoría adaptado a la realidad y entorno de las empresas.

Todos nuestros procesos, productos y resultados basan su éxito en el **rigor** de las herramientas y metodologías empleadas, y en el **conocimiento y experiencia** de los profesionales que desarrollan las soluciones que las empresas requieren.

BENEFICIOS

Nuestros procesos de consultoría contribuyen a los siguientes logros:

- Impulsan los **resultados** de la empresa a partir de la implementación de medidas de gestión de las tareas y del desarrollo de las personas.
- Generan espacios de **desarrollo laboral** organizados y eficientes, por lo tanto más estimulantes para los profesionales
- Definen la **identidad** de la empresa consolidando su cultura como elemento de atracción y retención del talento
- Desarrollan formas de **actuación** propias de la Organización y asumidas de forma **global** por los equipos de trabajo a partir del reconocimiento individual y colectivo
- Impulsan medidas de **desarrollo del capital humano** que generen entornos de trabajo basados en estrategias colaborativas, motivadoras y que fidelizan al empleado



1. CONSULTORÍA

QUÉ ES

Este proceso está orientado tanto al **reconocimiento del esfuerzo** realizado por el empleado como a favorecer su **desarrollo profesional**, ayudándole en la consecución de sus objetivos y por tanto impulsando los resultados empresariales.

PARA QUÉ SIRVE

- Favorece el **desarrollo** profesional de las personas del equipo
- Incrementa la **motivación** y el grado de compromiso de las personas hacia la empresa
- Reconoce la contribución de las personas al **logro** común
- Define y transmite **objetivos** para cada profesional que sean alcanzables, concretos y exigentes.

- Define y transmite las **competencias** y sus criterios de valoración para cada puesto o nivel
- Transmite los **valores** y la cultura corporativa
- Impulsa los logros y **resultados**

QUÉ OFRECEMOS

En Grupo Aspasia realizamos un trabajo de consultoría que, partiendo del análisis de la organización, tiene como objetivo diseñar y poner en funcionamiento un modelo adaptado a la realidad y necesidades de la empresa.

Nuestro procedimiento contempla las siguientes fases:

- **Análisis** y definición de **puestos**, tareas y responsabilidades

- Diseño de **modelo de evaluación** basado en objetivos y competencias
- Elaboración de **diccionario de competencias**
- Diseño de objetivos: pautas y directrices
- Definición de criterios y **estándares de rendimiento**
- Plantillas y herramientas de trabajo
- Diseño de herramientas de gestión del proceso
- **Formación y acompañamiento** en la implementación del modelo: evaluador /evaluado

1. CONSULTORÍA

QUÉ ES

La planificación y organización de las tareas y responsabilidades de las diferentes áreas de una empresa determinan la calidad del trabajo, así como la eficiencia y efectividad del mismo.

Para ello, se hace necesario la creación de **modelos efectivos de trabajo** mediante el diseño e implementación de procesos y procedimientos que articulen las tareas, dotándolas de orden, coherencia y sistemática.

PARA QUÉ SIRVE

- **Impulsa la productividad** a partir de la organización eficiente de las tareas.
- **Define y consolida los procesos** de trabajo, lo que permite la homogeneización y por lo tanto su repetición, medición y sistematización.
- **Optimiza resultados** a partir de la identificación de fortalezas y áreas de mejora en las formas de trabajo
- Estandariza las tareas y niveles de rendimiento
- Genera indicadores y cuadros de mando, que permiten el seguimiento y **mejora de resultados**.

QUÉ OFRECEMOS

El trabajo de consultoría de Grupo Aspasia se fundamenta en:

- Análisis de los modelos y sistemas de trabajo: tareas y responsables.
- Identificación y descripción de los procesos y procedimientos críticos de la empresa.
- **Creación del modelo** de trabajo integrado.
- Diseño de indicadores y cuadros de mando.
- Diseño de plantillas y herramientas.
- **Implementación** y seguimiento del modelo.
- Análisis y mejora del modelo a partir de los resultados del mismo



1. CONSULTORÍA

QUÉ ES

El trabajo en equipo basado en estrategias colaborativas es un elemento clave en la **motivación** de los empleados y en la consecución de los **resultados**.

Se hace necesario trabajar con los equipos naturales asesorándoles en la implementación de procesos y formas de actuación productivas, tanto desde la perspectiva de los resultados como de la motivación y bienestar de sus miembros.

PARA QUÉ SIRVE

- Generan una cultura de equipo que sirve como palanca de identidad y de **orgullo de pertenencia** de sus miembros.
- Implican a los profesionales en la creación y definición del equipo del que forman parte, lo que redundá en su **compromiso colectivo**.

- Fortalecen la **unión** del equipo a partir del trabajo y reflexión conjunta sobre las formas de actuación comunes

QUÉ OFRECEMOS

En Aspasia llevamos a cabo diferentes sesiones con el equipo natural, en las cuales se realiza un trabajo de:

- Definición de la **visión y misión** del equipo: qué queremos ser y para qué.
- Identificación de los valores del equipo: cómo lo vamos a lograr
- Identificación de **comportamientos** de éxito y de fracaso.
- **Evaluación** del equipo: dónde estamos y dónde queremos estar
- Definición de competencias y necesidades: evaluación del **rendimiento**
- **Compromiso** con el equipo: decálogo de actuación



1. CONSULTORÍA

QUÉ ES

La fidelización y retención del talento pasa en el siglo XXI por la creación de **entornos laborales respetuosos** con los valores y necesidades de sus profesionales.

En el momento actual, la **igualdad** de oportunidades entre hombres y mujeres, así como la implementación de medidas que permitan **conciliar** la vida personal y profesional, son dos campos de actuación fundamentales en el ámbito de los recursos humanos.

PARA QUÉ SIRVE

- Promueven una **cultura** de empresa socialmente **responsable** y atenta a la realidad de sus profesionales.
- Impulsan el **reconocimiento** y la figura de los profesionales, generando actuaciones colaborativas (win-win) entre la empresa y los equipos.
- Impulsan la **motivación y fidelización** de los profesionales.

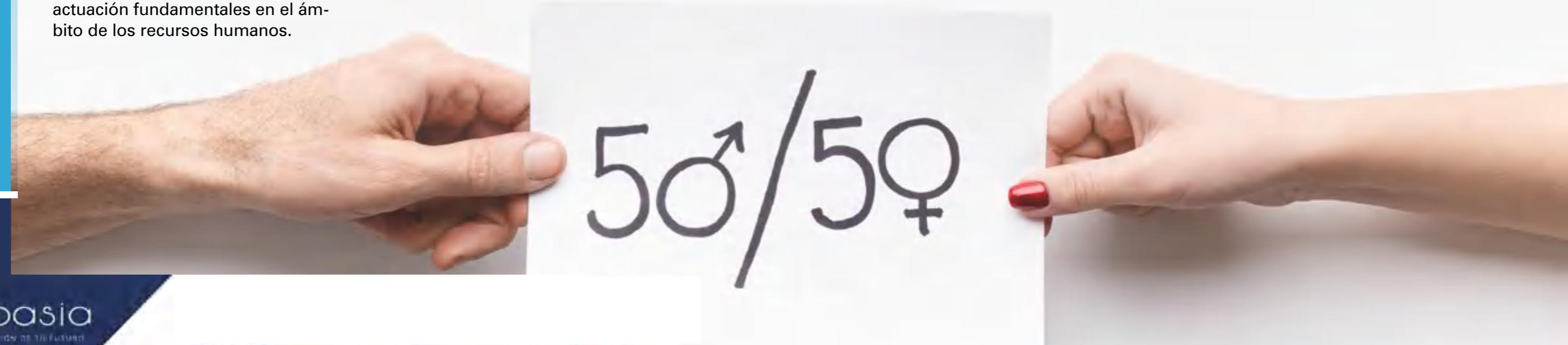
- Implementan medidas que beneficien tanto a los profesionales como a la imagen de la empresa, desde la perspectiva de género e igualdad.

- Estudio de **indicadores**: análisis de brecha salarial y ocupación en puestos directivos.
- Creación de comités y grupos de trabajo.
- Diseño y definición de **medidas de actuación**: objetivos e indicadores
- Plan de **mejora** continua: seguimiento y evaluación
- Plan de **comunicación** interno.

QUÉ OFRECEMOS

Desde Grupo Aspasia acompañamos a las empresas en ambos procesos, mediante los siguientes pasos:

- Evaluación y análisis de la **situación actual**: reuniones de grupo, encuestas.



1. CONSULTORÍA

QUÉ ES

Las empresas se guían por unos códigos de conducta que vienen determinados por su cultura. De ahí que las organizaciones con una **cultura empresarial** clara y definida transmitan una **imagen potente y de impacto**, ya sea a nivel interno entre sus profesionales como externo hacia sus clientes y sociedad en general.

El trabajo de consultoría en este ámbito de creación de cultura empresarial es básico para las empresas en todo momento, pero todavía más importante en situaciones de cambio.

PARA QUÉ SIRVE

- Avanza en la creación de una cultura empresarial coherente y atractiva, tanto a nivel interno como externo.
- Desarrolla elementos de **identidad y diferenciación**: cómo destacar en el mercado
- Promueve medidas de **integración** de los equipos que impulsen la colaboración
- Crea un estilo coherente en tres niveles: lo que la empresa es (identidad), lo que la empresa transmite (imagen) y lo que la plantilla pone en práctica (comportamientos críticos).

QUÉ OFRECEMOS

Para ello, en Grupo Aspasia llevamos a cabo un trabajo sobre el terreno mediante la puesta en práctica de las siguientes medidas:

- **Análisis de la situación** actual a nivel interno y externo ((identidad, imagen, comportamientos críticos)
- Definición de la **visión y misión** de la empresa: qué queremos ser y para qué.
- Identificación de los **valores** de la empresa: cómo lo vamos a lograr

- Análisis del **producto/servicio** y su integración con la marca. Plan de acción de mejora.
- Análisis de la plantilla y su relevancia en la imagen de la empresa. Plan de acción de mejora
- Diseño **decálogo de actuación**.

2. FORMACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Las claves que definen el rendimiento de un profesional se sustentan en dos criterios:

- **Destreza técnica**, entendida como el conjunto de conocimientos específicos de cada sector profesional.
- **Desarrollo competencial**, entendido como el conjunto de habilidades de carácter transversal que impulsan el desempeño del profesional, tanto a nivel individual como dentro del equipo de trabajo.

Con frecuencia el enfoque de la formación se centra en el primer ámbito, pues de forma muy evidente los resultados vienen determinados por la capacidad para realizar la tarea concreta desde el punto de vista meramente técnico: saber o no saber hacer el trabajo.

Desde Grupo Aspasia entendemos que **el segundo factor es igualmente determinante**. Competencias como el trabajo en equipo, la colaboración, la comunicación o la resolución de conflictos resultan absolutamente decisivas a la hora de que un profesional, y por extensión su equipo de trabajo, alcancen su máximo rendimiento.

BENEFICIOS

La formación en habilidades supone una serie de ventajas competitivas desde el punto de vista del profesional y de la empresa

- Crea una cultura de **liderazgo compartido** y unas formas de actuación comunes entre los profesionales, basadas en la colaboración y el trabajo en equipo.
- Impulsar la **motivación** del profesional mediante la implementación de enfoques y formas de actuación centrados en las personas, su expectativas y necesidades



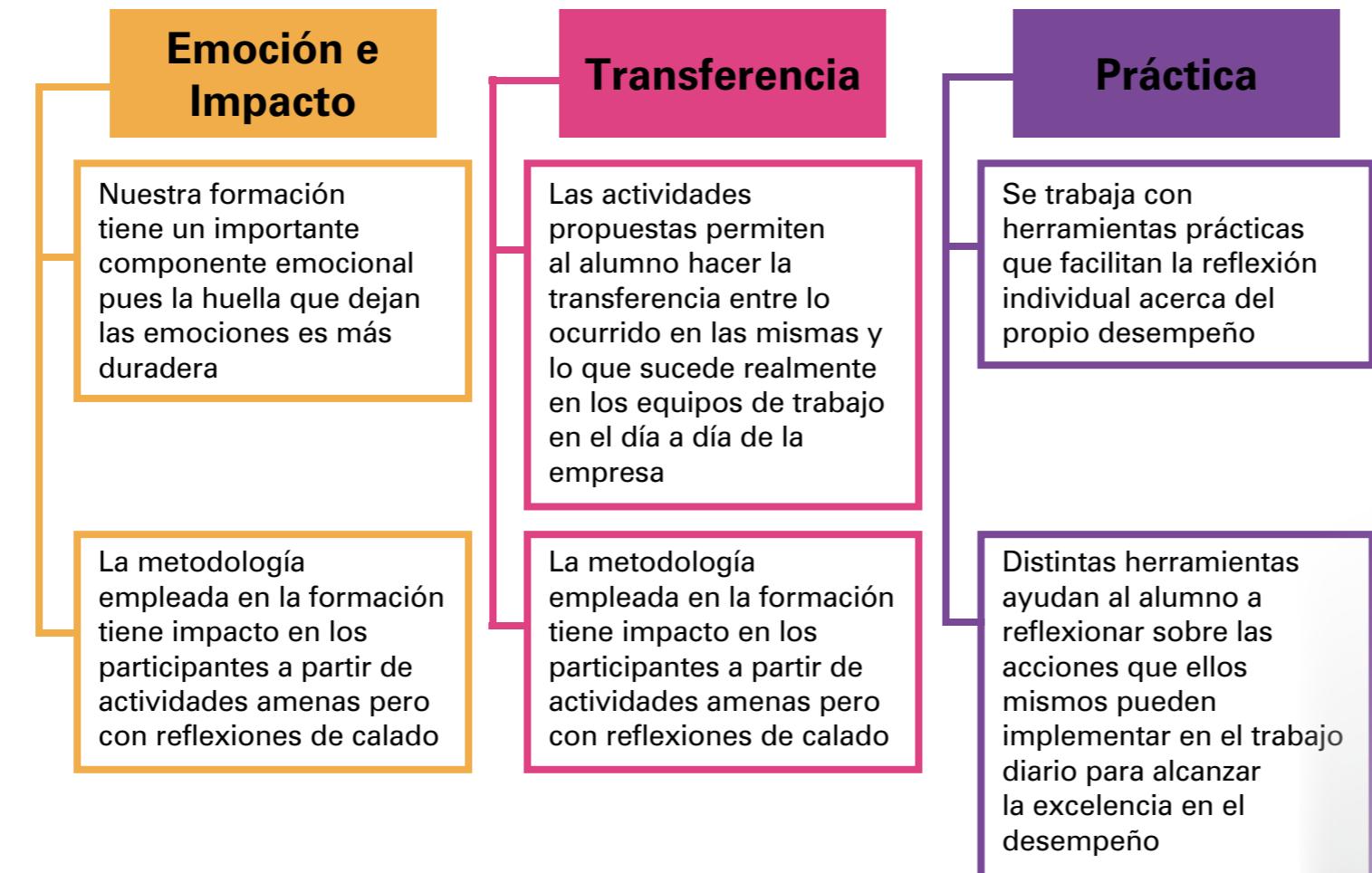
2. FORMACIÓN

METODOLOGÍA

Los proyectos de formación que se desarrollan desde Grupo Aspasia se adaptan a las necesidades de las empresas, no solo desde el punto de vista de los contenidos tratados sino también en la **diversidad de metodologías y formatos elegidos**:

- Formación presencial
- Teleformación
- Aula virtual (videoconferencia)
- Blended Learning o formación mixta.

De forma independiente, o conjugando distintas vías de acceso a la formación, nuestros cursos, talleres y seminarios parten siempre de **tres principios básicos**:



Todos nuestros programas fomentan la **participación**: los asistentes se involucran desde el inicio del curso en todas y cada una de las actividades que se desarrollan, bien como actores de las mismas o bien como observadores/analistas de éstas.

Se les concede así todo el **protagonismo**, incitándoles a reflexionar, sacar sus propias conclusiones y transferirlas a la realidad profesional en la que se encuentran inmersos.



2. FORMACIÓN

Esta formación ofrece **pautas de actuación** para directivos y profesionales con responsabilidad en el ámbito de la **gestión de equipos** de trabajo.

OBJETIVOS:

- Identificar los dos **ámbitos** en los que un directivo desempeña sus **tareas** frente a sus colaboradores: la gestión y el liderazgo.
- Facilitar pautas** de actuación, técnicas y herramientas para ejercer un liderazgo efectivo frente al equipo.
- Reflexionar** acerca de los elementos que influyen en la **motivación** personal.

DURACIÓN

Se recomiendan entre 8 a 12 horas

CONTENIDOS

- Los dos** campos de actuación del directivo: la gestión y el liderazgo
- Un modelo de liderazgo: Liderazgo Situacional
- Por qué hacemos las cosas: el mecanismo de la motivación.
- Reto y Reconocimiento:** Activadores de la Motivación
- Comunicación y empatía: herramientas para el liderazgo

METODOLOGÍA

- Formación presencial
- Aula virtual (videoconferencia)
- Blended Learning



2. FORMACIÓN

Un equipo eficaz, basado en la **colaboración** y en la **suma de talentos** y potencialidades de sus componentes, es el elemento fundamental para la consecución de los objetivos en la empresa.

OBJETIVOS

- Identificar las **características** que definen a un **equipo eficaz** para valorar su cumplimiento en el ámbito real de cada participante.
- Destacar el **campo estratégico de la colaboración** como ámbito de desarrollo de la actuación del equipo.
- Facilitar **pautas** que mejoren tres habilidades claves para el éxito del equipo: comunicación, empatía y gestión de conflictos.

DURACIÓN

Se recomiendan entre 8 a 16 horas

CONTENIDOS

- Características de un equipo eficaz
- La colaboración: ámbito de actuación del equipo
- Herramientas al servicio del equipo: la comunicación
- Apoyo y confianza en el equipo
- La empatía: Herramienta clave para el éxito del equipo
- ¿Cómo se afrontan los conflictos en el equipo?

METODOLOGÍA

- Formación presencial
- Aula virtual (videoconferencia)
- Blended Learning



2. FORMACIÓN

La acción formativa profundiza en las claves que hacen que los equipos de trabajo estén **motivados** hacia el alto rendimiento.

OBJETIVOS

- Conocer qué mecanismos intervienen e influyen en la motivación de las personas.
- Concienciar a los participantes de su papel esencial tanto en la propia motivación como en la de sus equipos.
- Comprender cómo afectan la visión, los valores y el establecimiento de objetivos de una organización en la motivación de las personas que trabajan en la misma.
- Conocer los procesos de desmotivación.

DURACIÓN

Se recomiendan entre 6 y 8 horas

CONTENIDOS

- El compromiso: elemento clave para el éxito del equipo
- El compromiso individual: resultado de un estado motivacional positivo
- Estrategias de auto-motivación: estrategias de auto-control mental y de auto-confianza. La reconstrucción cognitiva
- El compromiso colectivo: un paso más allá del compromiso individual
- Compromiso colectivo: Comunicación y confianza

METODOLOGÍA

- Formación presencial
- Aula virtual (videoconferencia)
- Blended Learning



2. FORMACIÓN

La proliferación de **rutinas defensivas** ante los conflictos o su ineficaz gestión constituyen una seria amenaza para las empresas.

Las organizaciones inteligentes se caracterizan no por la ausencia de conflictos, sino por su forma de encararlos

OBJETIVOS

- Presentar pautas de actuación pre-

vias al conflicto: claves para afrontar problemas

- Trabajar las distintas formas de afrontar un conflicto partiendo de un trabajo de autoconocimiento que nos aporta claves sobre nuestra propia actuación.
- Cómo actuar en situaciones potencialmente conflictivas
- Profundizar en la gestión de las propias emociones como herramienta para el tratamiento de conflictos.

DURACIÓN

Se recomiendan entre 6 y 8 horas

CONTENIDOS

- El conflicto: "un mal necesario".
- Problema vs Conflicto
- Fases de un conflicto.
- Estrategias de resolución de conflictos.
- Conflicto y equipo

- Habilidades de relación.
 - PNL y asertividad.
 - Empatía y comunicación en situaciones de conflicto.
- Gestión del estrés y niveles de activación.

METODOLOGÍA

- Formación presencial
- Aula virtual (videoconferencia)
- Blended Learning



2. FORMACIÓN

Las organizaciones del siglo XXI deben ser flexibles y desarrollar actitudes adecuadas en las personas, que permitan **comportamientos que soporten y fortalezcan nuevas formas de actuar** y operar, acorde con la necesidad de las empresas para sobrevivir en un mercado cada vez más complejo.

OBJETIVOS

- Hacer una introducción al concepto de Cambio Organizacional como constante en las organizaciones.
- Reconocer al individuo como protagonista principal de los cambios.
- Presentar las etapas iniciales por las que pasa un individuo cuando se enfrenta a situaciones de cambio.
- Conocer y aprender a identificar los tipos de actitudes que se presentan en los individuos cuando se enfrentan a situaciones de cambio.

- Introducir el concepto de “zona de confort” y la importancia de convertirla en una “zona flexible”

DURACIÓN

Se recomiendan entre 6 y 8 horas

CONTENIDOS

- El cambio como constante
- ¿Cómo vivo el cambio? Actitudes y comportamientos que asume la persona en las diferentes etapas.
- Viviendo el cambio Entendimiento y adaptación: oportunidad de mejora
- Mi Zona de Confort. Zona flexible y de aprendizaje
- 7 claves para hacer del cambio una oportunidad de éxito

METODOLOGÍA

- Formación presencial
- Aula virtual (videoconferencia)
- Blended Learning



2. FORMACIÓN

La comunicación es una herramienta clave en la interrelación personal y frecuente causa de conflictos en el ámbito laboral.

De ahí la necesidad de poner en práctica **pautas y habilidades** que, por un lado, nos hagan conscientes de su importancia, y por otro contribuyan a su **mejora y eficacia**.

OBJETIVOS

- Tomar conciencia de que la comunicación es una habilidad y como tal susceptible de mejora.
- Facilitar técnicas para hacer de nuestra comunicación una herramienta de trabajo más efectiva.

DURACIÓN

Se recomiendan entre 6 y 8 horas

CONTENIDOS

- Aspectos generales de la Comunicación
 - Fortalezas y obstáculos
- La comunicación en los equipos de trabajo.
 - Importancia de la comunicación.
 - Estilos de comunicación personal.
 - Dimensión racional y emocional.
- Empatía y comunicación
- La escucha activa
- Comunicación no agresiva: assertividad
- La retroalimentación: habilidad fundamental en el equipo de trabajo
- Comunicación y credibilidad

METODOLOGÍA

- Formación presencial
- Aula virtual (videoconferencia)
- Blended Learning



2. FORMACIÓN

Hablar en público y realizar presentaciones eficaces es una **habilidad clave** para un profesional, independientemente de la actividad a la que se dedique.

En el curso se facilitan pautas para convertir cada una de nuestras intervenciones, ya sea en una reunión de trabajo, presentación ante cliente, o participación en un evento, en una **oportunidad de éxito**.

OBJETIVOS

- Facilitar pautas y herramientas para transmitir de forma eficaz mensajes e ideas.
- Profundizar en el lenguaje verbal y no verbal destacando los recursos que se han de manejar en cada uno de ellos.
- Generar mecanismos de autocontrol que disminuyan la sensación de stress que conlleva cualquier tipo de alocución en público.

DURACIÓN

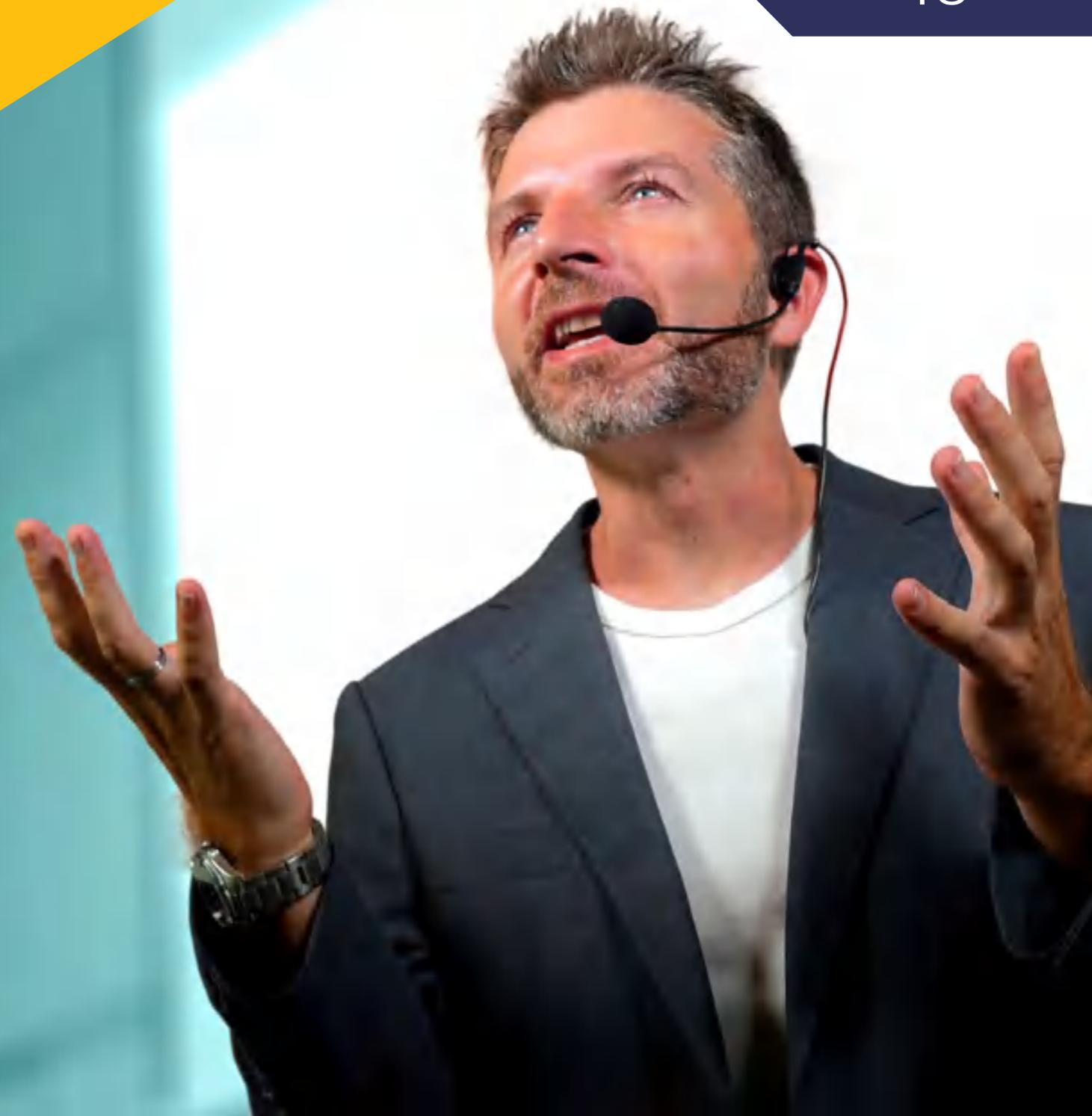
Se recomiendan entre 10 y 16 horas

CONTENIDOS

- Características de una Presentación Eficaz
- Preparación y Estructura
- Habilidades de Comunicación
- Diseño y manejo de medios
- Situaciones difíciles
- Autocontrol y gestión del estrés

METODOLOGÍA

- Formación presencial
- Aula virtual (videoconferencia)
- Blended Learning



2. FORMACIÓN

El curso se basa en el método de los **Siete Elementos Harvard** y presenta un modelo de trabajo enfocado a la creación de valor y búsqueda de soluciones óptimas en los procesos de Negociación.

OBJETIVOS

- Delimitar el ámbito de actuación de la negociación y su verdadera dimensión conceptual.
- Profundizar en la diferencia entre intereses y posiciones, clave en un proceso de negociación.
- Presentar el modelo de negociación de Harvard poniendo en práctica, mediante ejemplos y casos, cada uno de sus 7 elementos.

DURACIÓN

Se recomiendan entre 12 y 16 horas

2.2

CONTENIDOS

- Introducción a la Negociación
- Campos de decisión: colaborar vs competir:
- Cómo NO medir el éxito en un proceso de negociación
- Diferencias entre Posiciones e Intereses
- Los 7 elementos de la Negociación (Modelo Harvard)
 1. Los intereses, comunes, incompatibles y los compatibles
 2. Las opciones
 3. Las alternativas
 4. La legitimidad
 5. El compromiso
 6. Las relaciones
 7. La comunicación

METODOLOGÍA

- Formación presencial
- Aula virtual (videoconferencia)
- Blended Learning



2. FORMACIÓN

El curso presenta un modelo de innovación que permite profundizar en la generación de **ideas y soluciones eficaces**.

El modelo combina herramientas basadas en el análisis y en el pensamiento racional y objetivo con otras donde la creatividad es el elemento de valor diferencial.

OBJETIVOS

- Crear un modelo estructurado para la creación de soluciones innovadoras y toma de decisiones eficaces.
- Facilitar herramientas concretas para cada una de las fases del proceso que faciliten la organización y enfoque del pensamiento.
- Impulsar el pensamiento creativo y la resolución efectiva de problemas

DURACIÓN

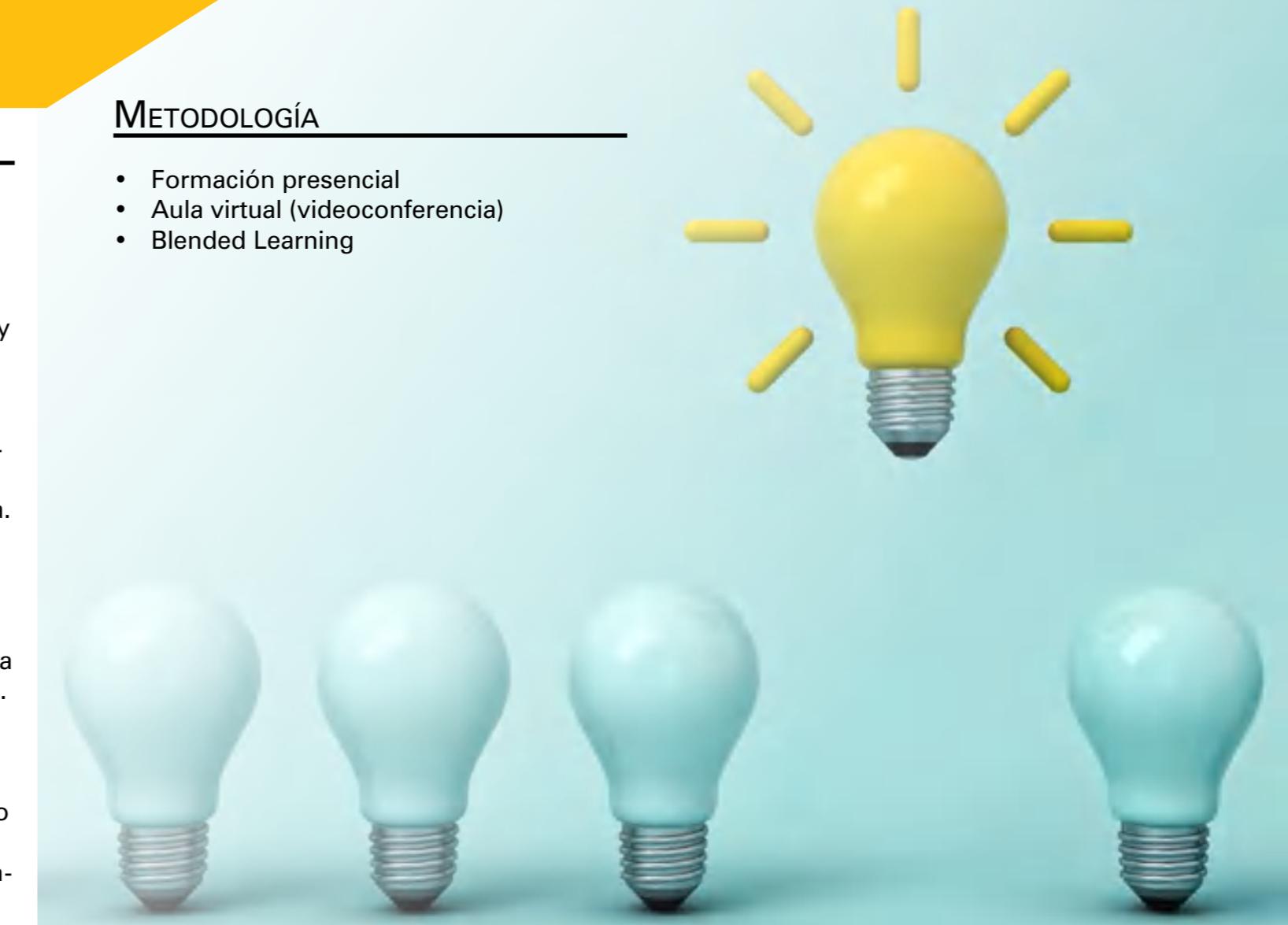
Se recomiendan entre 6 y 8 horas

CONTENIDOS

- Conceptos de creatividad e innovación: Pensamiento Productivo y Reproductivo
- Fundamentos de la creatividad
- Resolución de problemas: Barreras y facilitadores
- Presentación del modelo de Innovación
- El modelo en la práctica: herramientas
 - Fase 1: Redefinición del problema. Herramienta: La técnica de los límites
 - Fase 2: Análisis del problema. Herramientas: Árbol Causas-Consecuencias / Diagrama de Ishikawa
 - Fase 3: Generación de soluciones. Herramientas: Brainstorming / 3:6:5 / Carpeta de dibujos.
 - Fase 4: Evaluación y elección. Herramientas: Método combinado / Ayudas y Barreras
 - Fase 5: Plan de acción. Herramientas: 5 Preguntas
 - Fase 6: Comunicación del Proyecto

METODOLOGÍA

- Formación presencial
- Aula virtual (videoconferencia)
- Blended Learning



2. FORMACIÓN

Para trabajar en condiciones óptimas, cualquier persona debe **prepararse desde el punto de vista físico y mental**. Técnicas muy utilizadas en el deporte profesional como la visualización, relajación, fijación de objetivos personales, etc. que se ponen en práctica en este curso nos ayudarán a conseguirlo.

OBJETIVOS

- Tomar conciencia de que la eficacia y rendimiento en el ámbito laboral depende tanto de aspectos técnicos (conocimientos y experiencia) como de temas relacionados con el autocontrol mental y el bienestar físico.
- Facilitar herramientas y rutinas concretas que mejoren nuestro control mental así como nuestro estado físico.

CONTENIDOS

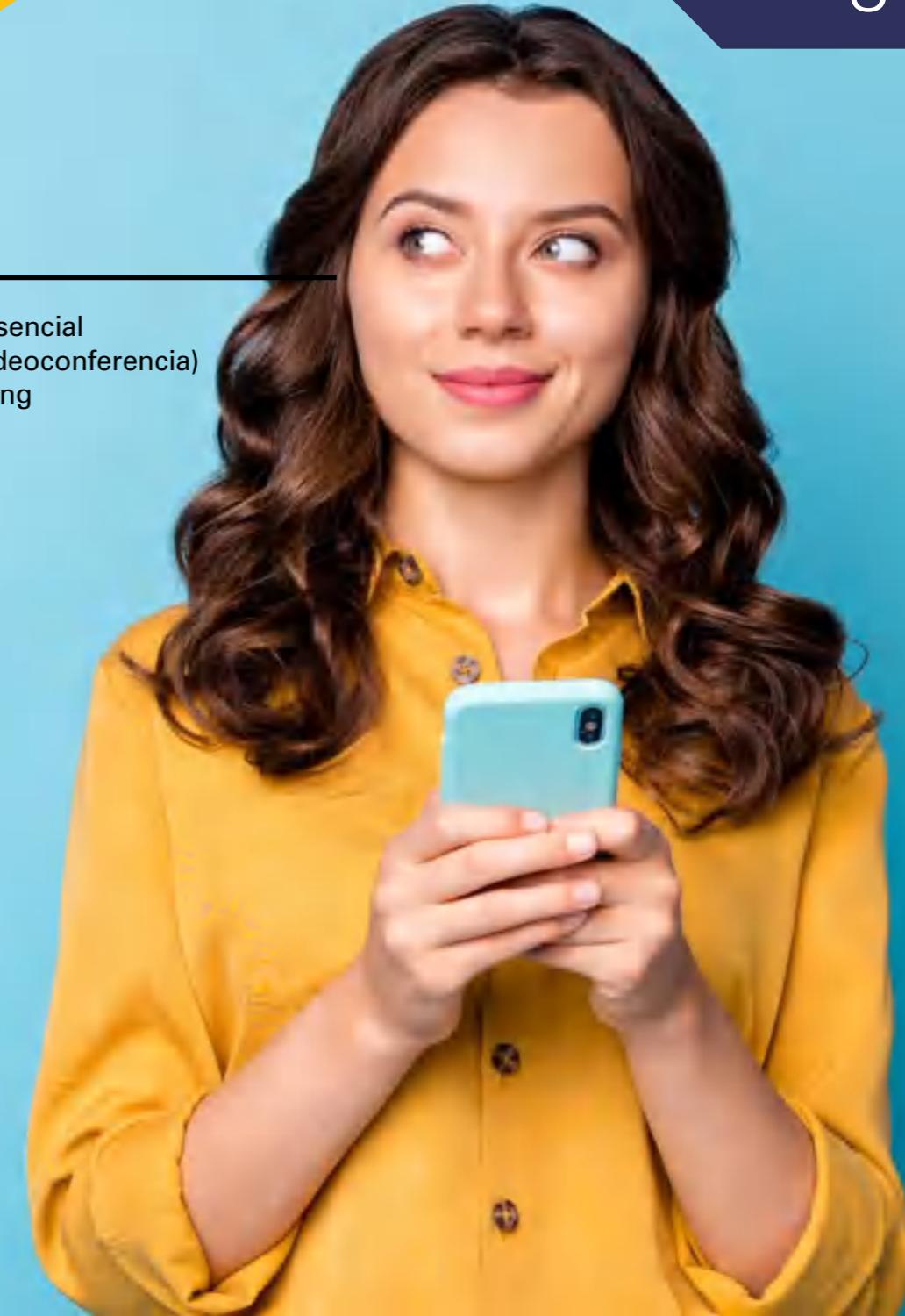
- ¿Qué es la gestión de uno mismo?
- Motivación y gestión de uno mismo
- Estrategias físicas para la gestión del estrés: La respiración y la visualización
- Estrategias mentales para la gestión del estrés: El conocimiento del nivel de activación personal óptimo.
- Estrategias mentales para la gestión del estrés: El establecimiento de objetivos
- Asertividad y comunicación no agresiva: habilidad necesaria en la interrelación positiva
- Pensamiento positivo y Reconstrucción cognitiva

DURACIÓN

Se recomiendan entre 6 y 8 horas

METODOLOGÍA

- Formación presencial
- Aula virtual (videoconferencia)
- Blended Learning



2. FORMACIÓN

El tiempo es un recurso y **hay que gestionarlo** de manera que nuestras jornadas nos acerquen tanto a donde queremos llegar como a quienes queremos ser. De esta forma nuestras acciones se cargan de coherencia, lo que produce un sentimiento de control y dominio sobre nuestra actividad diaria y sobre el tiempo en el que esta se desarrolla.

OBJETIVOS

- Realizar un trabajo de reflexión personal sobre los valores, metas y objetivos que guían nuestra actividad.
- Analizar individual y colectivamente las implicaciones que tiene el uso correcto del tiempo personal y el del equipo
- Descubrir las tendencias personales en la gestión eficaz del tiempo y organización, consolidando las buenas prácticas y reorientando las poco efectivas.

- Practicar técnicas de análisis de gestión del tiempo y organización de la propia actividad que permitan priorizar tareas y optimizar recursos
- Manejar habilidades de relación con los demás tanto en el ámbito de la assertividad (aprender a decir NO) como de la gestión del estrés en los momentos de tensión.

DURACIÓN

Se recomiendan entre 6 y 12 horas

CONTENIDOS

- Estilos de comportamiento y hábitos de planificación
- Valores, fundamentos para la gestión del tiempo y la priorización de tareas
- Objetivos de resultado y de rendimiento
- Pautas de Planificación: Matriz de Eisenhower

- Organización: Ladrones del tiempo
- El papel de los criterios comunes en el aprovechamiento del tiempo en la organización

METODOLOGÍA

- Formación presencial
- Aula virtual (videoconferencia)
- Blended Learning



2. FORMACIÓN

En el trato con el cliente el “dejar una auténtica huella”, “el factor psicológico y humano” y “los pequeños grandes detalles” intervienen cada vez más poderosamente en la decisión final y la fidelización. En este ámbito, **las técnicas de venta suponen una poderosa herramienta competitiva**, que se puede mejorar mediante el **aprendizaje** y la práctica.

OBJETIVOS

- Trabajar con un modelo que sistematiza el proceso de venta facilitando herramientas concretas en cada una de sus etapas.
- Destacar las habilidades que definen al comercial de éxito así como profundizar en su desempeño a partir de pautas y modelos de actuación.
- Identificar y analizar los comportamientos requeridos por los clientes en función de su tipología.

DURACIÓN

Se recomiendan entre 6 y 12 horas

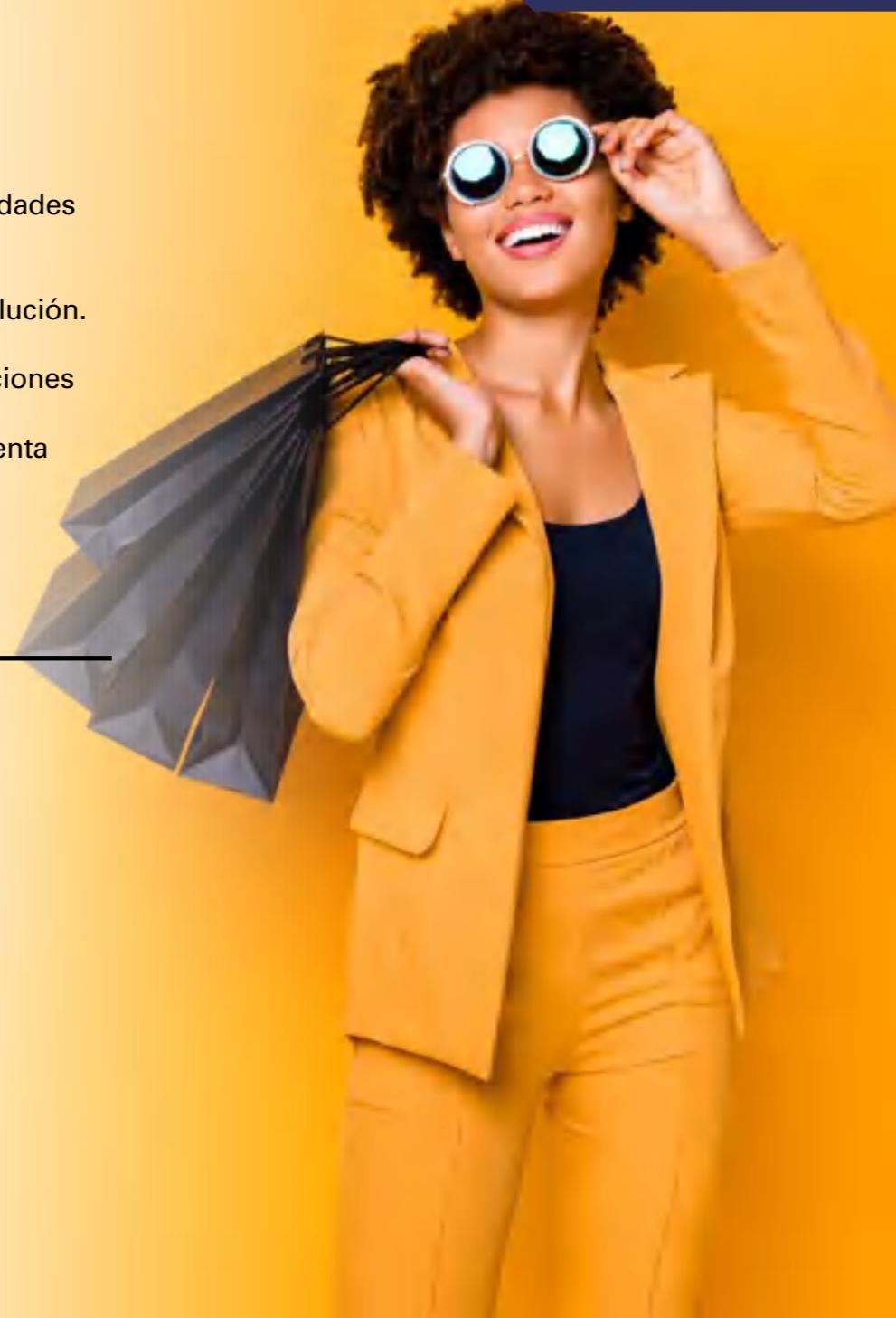
CONTENIDOS

- Fundamentos de la excelencia en la calidad de servicio
- Cualidades para la venta
- La venta en la práctica: herramientas
- El proceso de la venta
 - Fase 1: Preparación de la venta

- Presentar pautas de negociación comercial que nos ayuden a identificar los verdaderos intereses que mueven al cliente en su decisión de compra.
- Manejar habilidades de excelencia en la calidad de servicio al cliente que faciliten su fidelización y el establecimiento de relaciones de largo plazo
- Fase 2: Indagación de necesidades
 - a) Preguntar b) Parafrasear c) Escuchar
- Fase 3: Presentación de la solución. Argumentación
- Fase 4: Tratamiento de Objecciones
- Fase 5: Cierre de la venta
- Negociación comercial: herramienta clave
- Los 7 elementos del modelo de negociación de Harvard

METODOLOGÍA

- Formación presencial
- Aula virtual (videoconferencia)
- Blended Learning



2. FORMACIÓN

La calidad en el servicio al cliente es un factor competitivo clave para cualquier entidad, llegando a ser crítico cuando el valor esencial de la empresa es propiamente el servicio y no tanto el producto ofrecido. Desde este punto de vista, los profesionales que atienden al cliente se convierten en actores fundamentales para la consecución de los resultados óptimos, motivo por el cual su desarrollo y formación han de ser objetivos estratégicos para las empresas.

OBJETIVOS

- Concienciar a los participantes de la importancia que su desempeño ante el cliente tiene en los resultados de la entidad.
- Profundizar en los conocimientos clave para la excelencia en la atención al cliente: comunicación y empatía.
- Facilitar pautas de actuación para controlar las propias emociones

y mantener un estilo de comunicación no agresivo que facilite el correcto tratamiento de quejas, reclamaciones e incidencias.

- Ayudar a los participantes a identificar sus propias fortalezas y carencias en el ámbito de la atención al cliente, facilitando herramientas y claves para la mejora.

DURACIÓN

Se recomiendan entre 6 y 12 horas

CONTENIDOS

- Criterios en el servicio al cliente
- La atención telefónica al cliente en la práctica
- Comunicación: Pautas de comunicación ante el cliente
- Orientación al cliente
- Técnicas de empatía
- MICASO: tipología de cliente
- Modelo de resolución de quejas
- Autocontrol y gestión de conflictos

METODOLOGÍA

- Formación presencial
- Aula virtual (videoconferencia)
- Blended Learning



3. DESARROLLO PROFESIONAL

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Desde Aspasia impulsamos proyectos de **desarrollo individual** que tienen como objetivo la mejora del profesional **mediante planes adaptados** específicamente a sus necesidades.

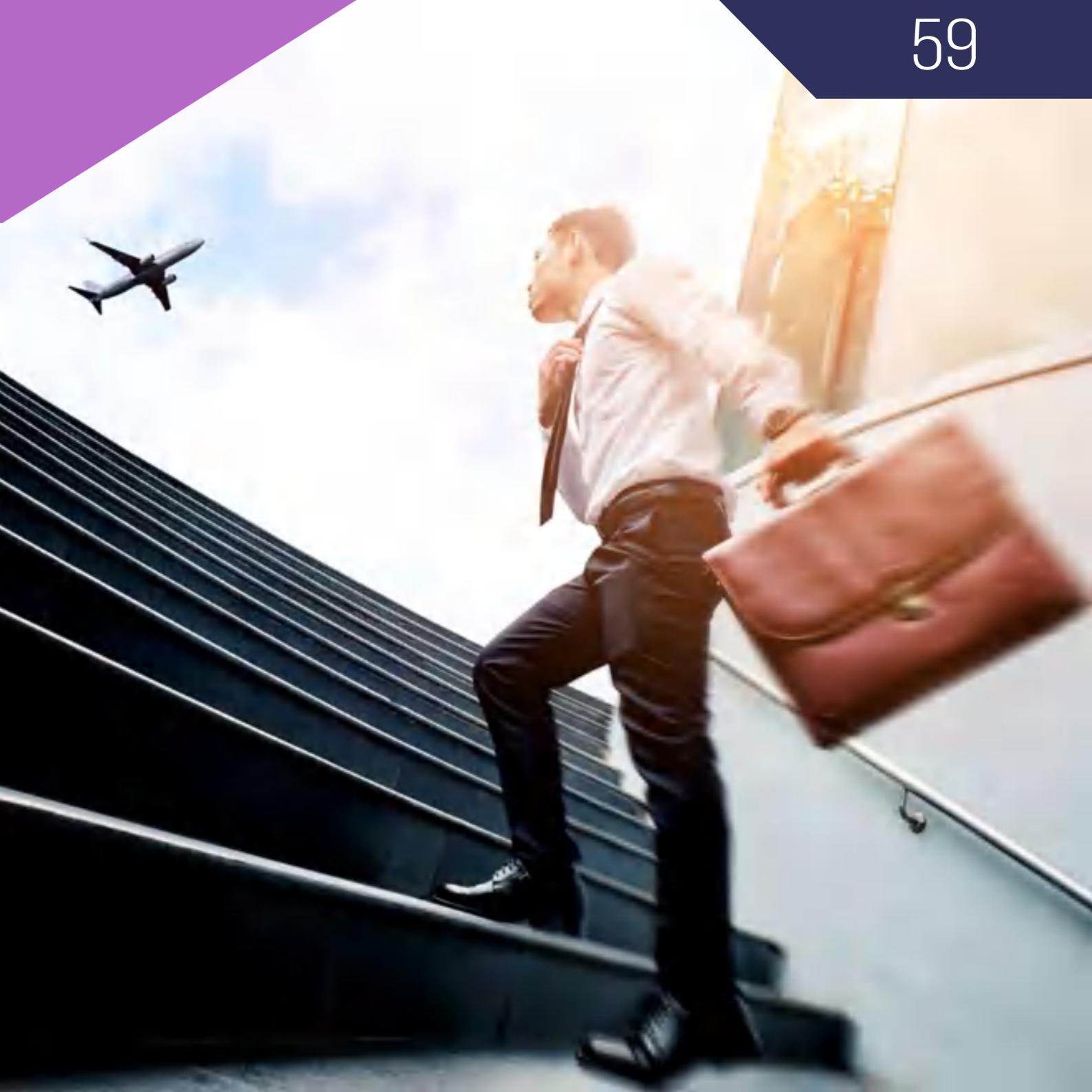
Estos proyectos van más allá de la formación, pues permiten al participante implicarse en un **proceso de cambio** en el que la adquisición de competencias se combina con la implementación de nuevos procesos y procedimientos en el entorno real de trabajo.

Un consultor especializado supervisa y presta asesoramiento a lo largo de todo el proyecto de forma directa y absolutamente individualizada.

BENEFICIOS

Los proyectos tienen como objetivo el **cambio de hábitos o actuaciones** del participante, bajo las siguientes premisas:

- El cambio se logra a partir del **autocognoscimiento** y el análisis, la búsqueda de soluciones y la implementación y seguimiento de las mismas.
- El **consultor** se convierte en un **facilitador** que ayuda al profesional a elaborar y poner en marcha su plan de mejora al tiempo que le hace tomar conciencia de sus fortalezas y palancas de cambio.
- Son proyectos muy potentes pues ayudan al participante a transformar su forma de trabajo, implementando mejoras que redundan en su **efectividad y motivación**.



3. DESARROLLO PROFESIONAL

El consultor, con el apoyo de diferentes metodologías, analizará con el participante su situación actual detectando **áreas de mejora** e identificando los pasos y prácticas óptimas para alcanzar una **forma de trabajo más efectiva**.

FORMACIÓN

**AUTOCONOCIMIENTO
Y TOMA DE CONCIENCIA**

**PLAN DE ACCIÓN Y
COMPROMISO DE MEJORA**

OBJETIVOS

- Formar al participante en las diferentes competencias y contenidos sobre los cuales se ha acordado realizar el trabajo de mejora.
- Llevar a cabo un proceso de reflexión y autoconocimiento que permita al profesional identificar sus fortalezas y áreas de mejora. Esta toma de conciencia es la base que sustenta el cambio y el desarrollo personal posterior.
- Diseñar y poner en práctica un plan de acción que permita al participante afianzar sus fortalezas e impulsar sus áreas de mejora a

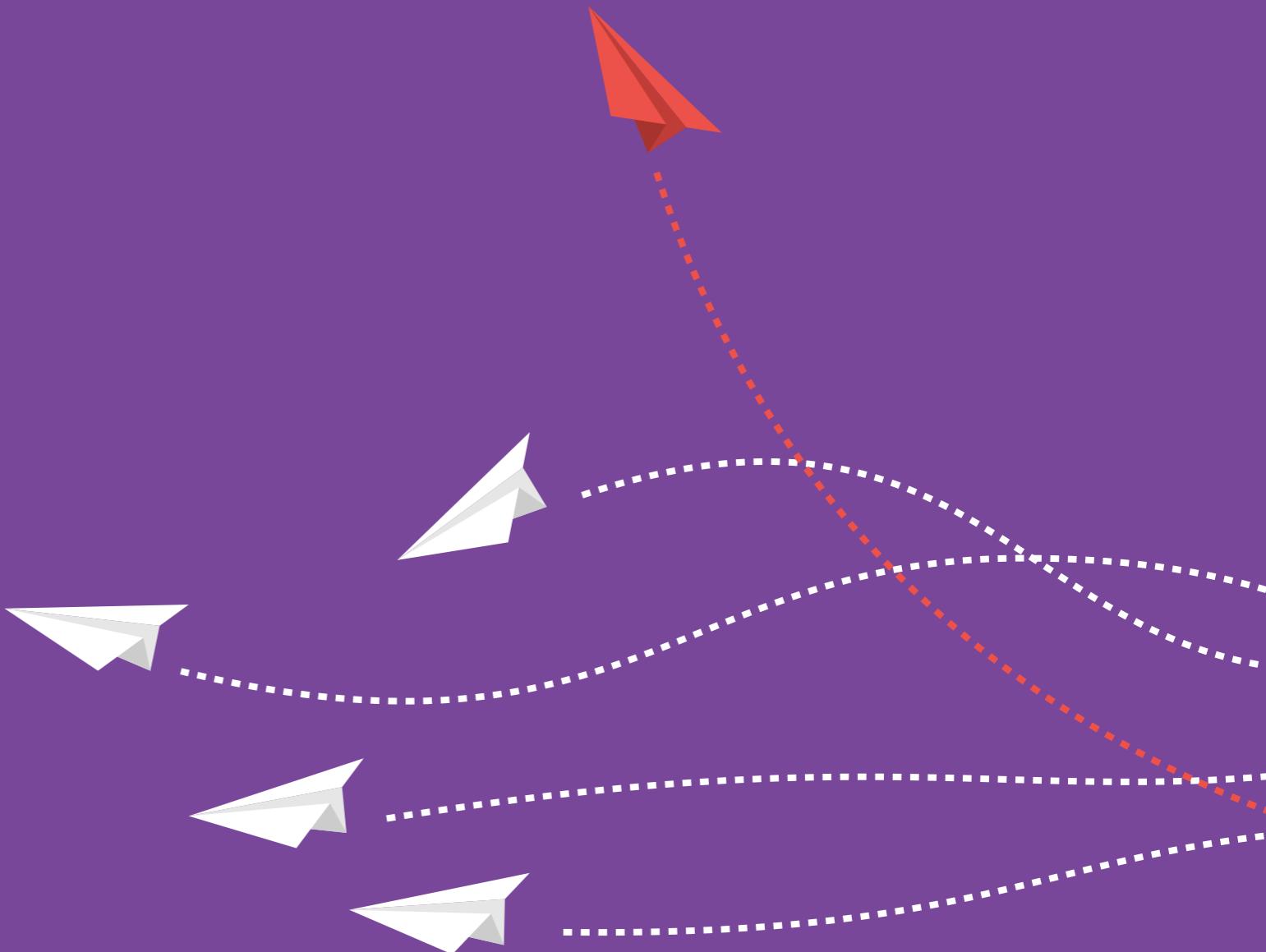
través de las pautas y asesoramiento del consultor y su propio compromiso con una nueva forma de actuación.

PROCESO

Sesiones individuales de 90 minutos de duración que combinan la presentación de contenidos formativos con el desarrollo del plan de acción.

METODOLOGÍA

- Formación presencial
- Aula virtual (videoconferencia)
- Blended Learning



3. DESARROLLO PROFESIONAL

Los procesos de coaching ejecutivo se enmarcan en un ámbito diferente al de la formación, dado que no ofrecen contenidos teóricos ni soluciones ya determinadas a los problemas o situaciones planteados.

El coaching es una herramienta de **introspección y transformación personal**, pues impulsa al participante a implementar cambios en las creencias que condicionan sus comportamientos. En un proceso de coaching **se trabaja, por tanto, con la persona en su globalidad** y no solo con su realidad laboral como era el caso del plan de mejora individualizado.

Es importante destacar que el coach no ofrece soluciones ni opiniones propias respecto al tema que se trate en las sesiones. Su función es conseguir que el participante encuentre en sí mismo esas respuestas, que pueden ser la clave de la mejora.

OBJETIVOS

- Facilitar el cambio en patrones de comportamiento que provocan insatisfacción.
- Impulsar la revisión y el cuestionamiento de las formas habituales de actuación
- Implementar competencias emocionales nuevas del hacer, del pensar y de la comunicación.
- Generar comportamientos más creativos, proactivos y de mayor protagonismo.

PROCESO

Sesiones individuales de 90 minutos de duración.

METODOLOGÍA

- Formación presencial
- Aula virtual (videoconferencia)
- Blended Learning



CLIENTES





BENTELER
Automotive



L'ORÉAL



VERESCENCE

ecovidrio
ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO



GLORIA
Thalasso & Hotels

Bull
— HOTELS —



Bs
BONSOL HOTEL
Resort & Spa

MALLORCA

Hs
HOTEL OLEANDER



BLAPE

SEDES Y OFICINAS



CASTILLA Y LEÓN

ARANDA DE DUERO / BURGOS

C/Valladolid, 53, C.P. 09400 Tel. 658 506 121

ÁVILA

Plaza Nalvillos, 1. 05001 Tel. 920 333 458

BURGOS

C/ Juan Ramón Jiménez, Pentasa, 3. Nave 205-206. 09007 Tel. 947 485 818

Avenida de Cantabria, 63. Bajo. 09006
Tel. 947 652 815

C/ Calera, 10, C.P. 09002 Tel. 658 506 121

C/Sagrada Familia, 31, C.P. 09006
Tel. 658 506 121

LAS NAVAS DEL MARQUÉS / ÁVILA

C/Castilla, 38, C.P. 05230 Tel. 91 897 25 02

C/La Flor, 22-26- C.P. 05230 Tel. 91 897 25 02

LEÓN

C/ Burgo Nuevo, 4, 24001

C/Rodríguez del Valle, 23, C.P. 24002
Tel. 987 790 100

MIRANDA DE EBRO / BURGOS

P.I. de Bayas, Parcela Nido R-9, C.P. 09200
Tel. 658 506 121

C/ Condado de Treviño, 25, C.P. 09200
Tel. 658 506 121

PALENCIA

C/ Francia, 20. 34004 Tel. 979 726 193

PUEBLA DE SANABRIA / ZAMORA

Avda. Galicia, 22, .C.P. 49300 Tel. 980 530 718

SALAMANCA

C/ Plaza de los Gascones, 2. 37002
Tel. 923 999 110

SORIA

Polígono Industrial Las Casas, calle D, parcela 35. 42005 Tel. 975 679 126

Ronda Eloy Sanz Villa, 6-8, 42003 Soria
Tel. 975 679 126

SOTILLO DE LA ADRADA / ÁVILA

P.I. Las Ventillas, Nave 71 A, C.P. 05420
Tel. 609 911 736

VALLADOLID

Paseo Alfredo Basanta, 4. 47008
Tel. 983 456 470

C/ Cigüeña, 11. 47012 Tel. 983 441 661

CATALUÑA

BARCELONA

C/ Valencia, 451, bajo. 08013

C/ Plata, 23. 47012 Tel. 983 302 501

C/ San Juan de Dios, 7. 47002 Tel. 983 441 662

C/Galena, 41, C.P.47012 Tel. 983 440 124

VILLALBILLA DE BURGOS / BURGOS

C/Nogales, 5, C.P. 09139 Tel. 658 506 121

ZAMORA

Plaza del Cuartel Viejo, 7. Entreplanta. 49006
Tel. 980 535 061

C/Diego de Losada, 11, C.P. 49018
Tel. 980 530 718

MADRID

C/ Travesía Téllez, 5, C.P. 28007
Tel. 91 020 15 09 (Ext. 7100)

C/ Hernán Cortés, 12, C.P. 28004
Tel. 91 020 15 09 (Ext. 7000)

C/Las Mercedes, 19, C.P. 28020
Tel. 910 84 07 67

C/Sebastián Herrera, 14, C.P. 28012
Tel. 914 680 258

C/ Monseñor Óscar Romero, 72, C.P. 28025
Tel. 910 200 708

ISLAS BALEARES

PALMA DE MALLORCA

C/ 31 de Diciembre, 19. 07003 Tel. 971 009 820

GALICIA

LEGANÉS

C/ Alcobendas, 23, C.P. 28914 Tel. 910 28 34 41

PARLA

C/ Carolina Coronado, 16, Local 5, C.P. 28982
Tel. 916 05 04 97

POZUELO DE ALARCÓN

Paseo Casa del Campo, 2, Colegio Monte Tabor, C.P. 28223 Tel. 945 24 54 50

INCA

Avenida Jaume II, 241, local 51. 07300
Tel. 971 009 820

MARÍN

Camino Agrovello Chan do Monte 27, C.P. 39600 Tel. 654 728 856

TENERIFE / GÜIMAR

C/ Secundino Delgado, 11. 38500. Güimar-Tel. 922 510 350

LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Urb. El Pilar. Edificio Reina Mercedes I, local 8. 35012 Tel. 928 362 139

TENERIFE / LOS REALEJOS

C/ Doctor Antonio González, 27, C.P. 38410 Tel. 922 889 607

PAÍS VASCO

VITORIA

C/ Manuel Iradier, 46, C.P. 01005
Tel. 945 12 20 00

C/ Domingo Beltrán, 64-66, C.P. 01012
Tel. 945 24 59 00

C/ Basaldea, 25, C.P. 01015
Tel. 945 30 61 81

Plaza Uno de Mayo, 3, C.P. 01013
Tel. 945 06 02 73

ANDALUCÍA

SEVILLA / MAIRENA DE ALJARAFE

Polígono industrial PISA. C/ Juventud, 12. 41927 Mairena de Aljarafe Tel. 954 183 764

JEREZ / GUADALCACÍN

C/ Juana Sánchez s/n. 11591. Guadalcacín-Tel. 856 92 02 97

NAVARRA

PAMPLONA

Avenida Marcelo Celayeta, 75. Edificio IWER. Nave X2, 1º oficina 9, C.P. 31014
Tel. 621 24 06 22

CONSULTORIA Y FORMACIÓN

EN RECURSOS HUMANOS