



SPENCER

CONSULTING



www.questor.cl

Estamos cambiando nuestra imagen.



Presentación

Questor Consulting Ltda

Home

C. Específicos

Planes

Manifestando tu Grandeza



Spencer Capacitación Ltda
Certificada en la Norma NCh 2728



Trabajo sin Objetivo



Acción sin Visión

=

Desmotivación, estrés, etc

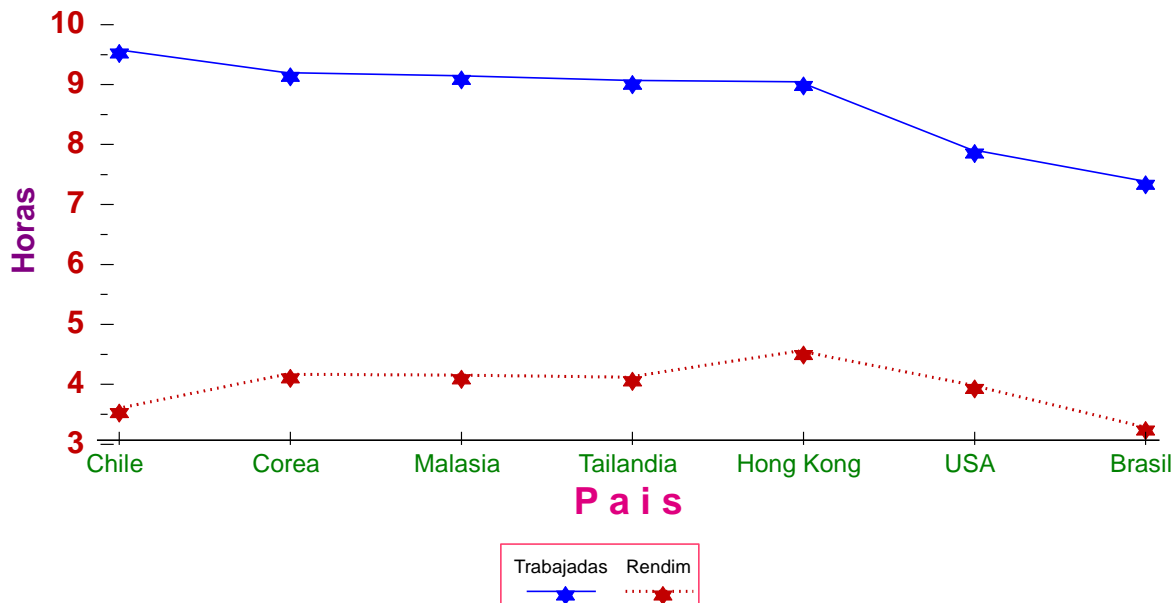
**Para ser mejor profesional,
es necesario mejorar como
persona**

**La falta de motivación produce
trabajo sin propósito.**

Gente desenfocada
Empleadores enfocados

Propósito Questor Consulting

Questor Consulting Ltda fue creada en Agosto de 1997 con el propósito de apoyar a la empresa moderna en el reencantamiento de sus Recursos Humanos para la obtención de los máximos resultados con el menor de los esfuerzos.



Podemos observar que nuestro país tiene el mayor número de horas trabajadas y con uno de los rendimientos mundiales más bajos, a saber : 37 %.

Así, con 9,54 hrs/pp/día rendimos aprox 3,5 hrs diarias.

Visión



Ser una empresa consultora reconocida Nacional e Internacionalmente, orientada a ayudar al ser humano en el despertar de consciencia para lograr una alineación entre su *hacer* y sus *ganas de hacer*.

Traduciendo esto en una población motivada y que *hace* en dirección y sentido de su proyecto de vida.

Misión

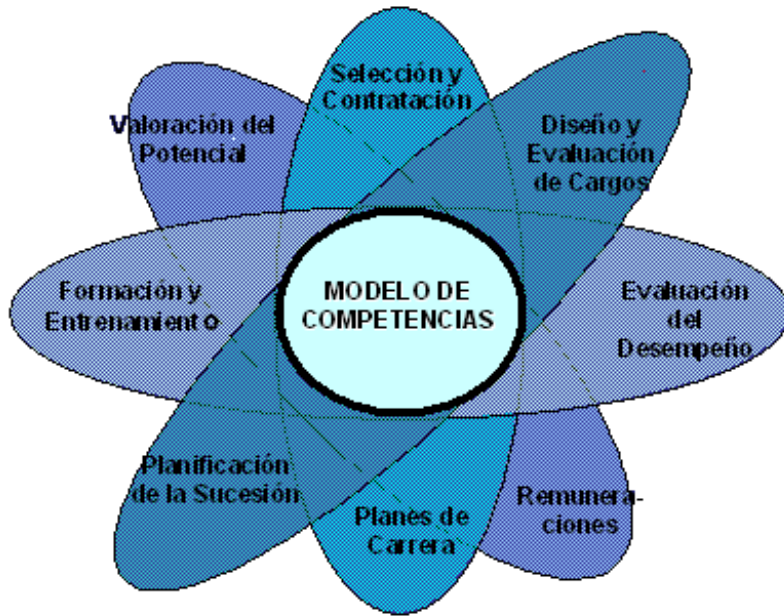


Somos una empresa formadora de seres humanos alineados y despiertos, que pueden vivir conscientemente. Entregamos excelencia de vida, fomentando el cambio del modelo de mundo del participante para ayudarlo a experimentar su **hacer** más allá de sus limitaciones inconscientes.

Resignificamos su **Tener que Hacer** en un **Querer Hacer** que le genere reencantamiento y satisfacción de vivir.



Modelo de Competencias



ETAPA I
Determinación de Competencias

ETAPA II
Herramientas de Evaluación

Assessment Center

Evaluación Conductual

Evaluación 90°

ETAPA III
Determinación de GAPS

ETAPA IV
Feed-Back

ETAPA V
Planes de Desarrollo de Competencias

Feed-Back Individual

Feed-Back Grupal

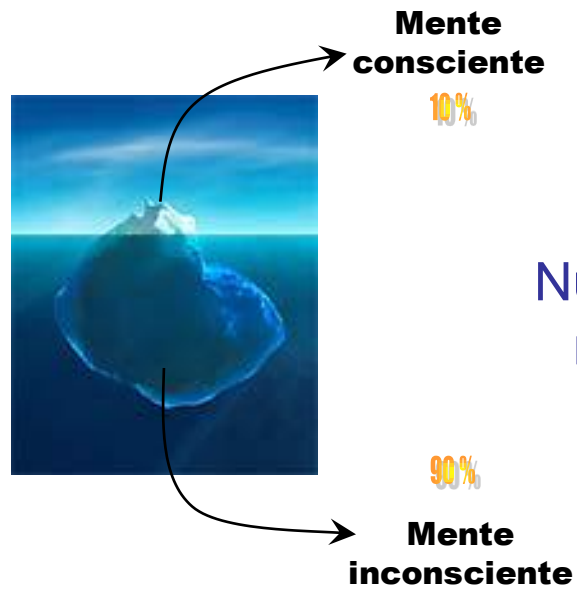
Coaching Individual

Entrenamientos

Competencias



- Responsabilidad
- Compromiso
- Proactividad
- Ganas de hacer
- Vulnerabilidad
- Asertividad



Nuestras conductas reflejan nuestras competencias.



Indicadores Cuantitativos

- ✚ Aumento de la productividad
- ✚ Disminución de costos
- ✚ Incremento de las ventas
- ✚ Creación de cultura de servicio



Servicios / Consultorías



Questor Consultores EIRL

- ✚ Coaching para Ejecutivos
- ✚ Sistema de Gestión por Competencias
 - ☀ Evaluación del Desempeño
 - ☀ Evaluación entrevista de competencias
 - ☀ Evaluación competencias en 90°
 - ☀ Determinación de gaps de competencias
- ✚ Planificación Estratégica
- ✚ Generación de Planes de Capacitación
- ✚ Desarrollo de estrategias comerciales
- ✚ Generación de Cultura de Servicio
- ✚ Test de tolerancia a la Frustración
- ✚ Test Trabajo en Equipo
- ✚ Análisis de Clima Organizacional
- ✚ Búsqueda de la Visión para la productividad

Algunos Cursos / Talleres



Spencer Capacitación Ltda

- ✚ Desaprender para Reaprender
- ✚ Programación Neuro Lingüística
- ✚ Comunicación Humana
- ✚ Liderazgo Integral
- ✚ Formación de Vendedores Profesionales
- ✚ Formación en Servicios al Cliente
- ✚ Convirtiendo al Profesor en Maestro
- ✚ Excelencia en Servicios al Cliente
- ✚ Inteligencia Emocional
- ✚ Control del estrés Laboral
- ✚ Formación de Monitores
- ✚ Motivación / Reencantamiento
- ✚ Proactividad

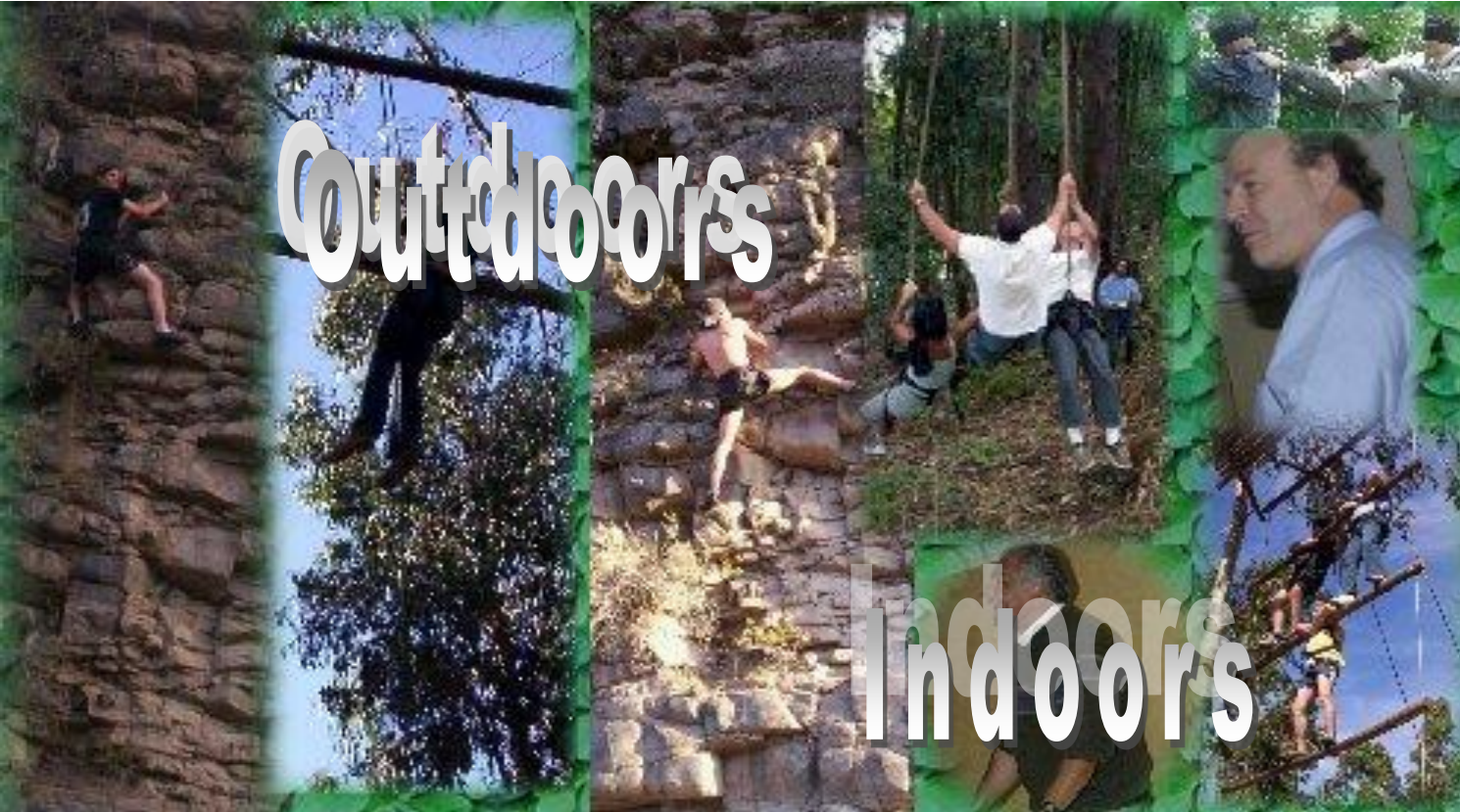
- ✚ Diplomado de ventas
- ✚ Diplomado de PNL
- ✚ Diplomado en Liderazgo



Metodología



Nuestro enfoque de formación orientado más a la generación de habilidades que a la transferencia de contenidos.



Conocimiento

Capacidades

Deseo



Hábitos

Un cambio de paradigma puede cambiar tus hábitos y tu vida.

Metodología

Nuestro enfoque de formación orientado más a la generación de habilidades que a la transferencia de contenidos.

**Evaluación de la
situación Actual**

- ✚ **Herramientas de Evaluación Individual**
 - ✪ Test de tolerancia a la frustración
 - ✪ Eneagrama
 - ✪ Entrevista evaluación de competencias / motivaciones
- ✚ **Herramientas de Evaluación Grupal**
 - ✪ Clima Organizacional
 - ✪ Culturas de trabajo en equipo
 - ✪ Entrevistas personales

**Evaluación de la
Situación Final**

- ✚ Encuestas de evaluación de los cursos / talleres
- ✚ Tests de autoevaluación
- ✚ Tests iniciales y finales por curso o plan

Actividades

- ✚ Outdoors
- ✚ Bailes para lograr estado emocionales
- ✚ Uso de ejercicios sensoriales
- ✚ Respiración para activar estados de aprendizaje
- ✚ Películas con mensaje especial
- ✚ Juegos de rol

¿ En qué creemos ?



El enfoque del ser basado en un ego / autoestima que se manifiesta a través de condicionamientos y hábitos, que pueden ser reprogramados. En la unidad de los seres humanos y que obtenemos nuestro máximo potencial en colaboración / colectivamente.



La Programación Neuro Lingüística es un modelo de comunicación humana, que describe el comportamiento mental que el ser humano emplea para obtener resultados internos y externos.



Pensamiento y acción. Creemos que mediante la educación de nuestro mundo interno podemos lograr que nuestro empujón no interrumpa nuestro impacto equilibrado en el mundo externo.



El poder de la sanación de nuestras relaciones y el despertar progresivo de nuestra consciencia para el desarrollo de una vida en armonía con el universo.

Algunos Clientes



- ✦ AFP Cuprum
- ✦ AstraZeneca Chile
- ✦ Telefónica CTC Chile
- ✦ Nestlé Chile
- ✦ Entel Chile
- ✦ AT & T
- ✦ Banefe
- ✦ Socofin S. A.
- ✦ Almacenes París
- ✦ VTR Telecomunicaciones
- ✦ Softland
- ✦ Plataforma
- ✦ Ofimundo

Nuestros clientes son

- ✦ Banco de Chile
- ✦ Coasin Chile
- ✦ Copec Chile
- ✦ Cramer Productos Aromáticos
- ✦ La Chilena Consolidada
- ✦ The Grange School
- ✦ Col Teresiano E. de Ossó
- ✦ Colegio San Damián
- ✦ Santiago College
- ✦ Craighouse School
- ✦ The English Institute
- ✦ Colegio Vichuquén

nuestros mejores vendedores

Incorporese usted también a este equipo exitoso



Cursos

Específicos



Home

C. Específicos

Planes

Desarrollo Personal

Técnicas de Venta

Programación Neuro Lingüística

Inteligencia Emocional

Liderazgo Integral

Control de estrés laboral

Reencantamiento / Motivación

Técnicas de Negociación

Técnicas de Persuasión

Técnicas de Pregunta

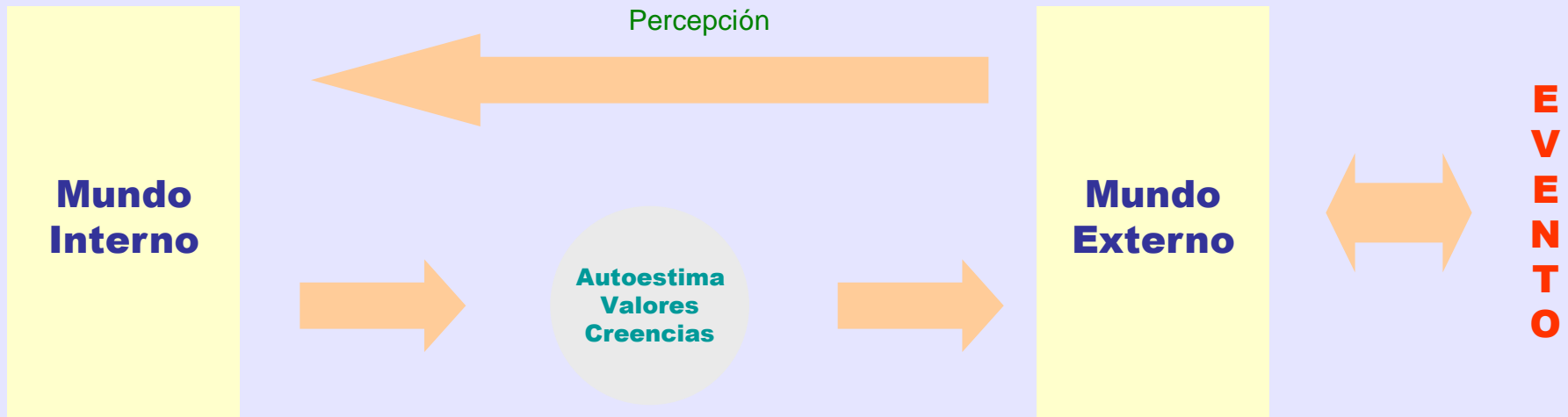
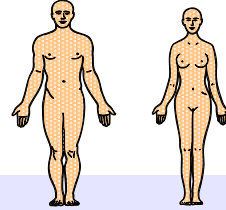
¿ Qué somos los seres humanos ?



Si comparo la estructura respecto de :

- ▶ Mis capacidades para crecer Desarrollo Personal
- ▶ Mis capacidades y lo que tengo que hacer Control de stress
- ▶ Comunicación humana Inteligencia emocional
- ▶ Interesar a otro Ventas
- ▶ Convencer a otro de hacer algo Liderazgo

Desarrollo Personal



Objetivos

- Tomar conciencia de que no somos nuestros condicionamientos, y que podemos reaprender una nueva forma de relacionarnos con el mundo
- Conocer qué es la autoestima, como afecta a nuestra vida y como desarrollarla
- Ayudar a los participantes a botar las armaduras que impiden relaciones interpersonales sanas
- Conocer qué son las creencias/paradigmas y como afectan nuestra vida
- Obtener flexibilidad de pensamiento y acción
- Recuperar el compromiso con nuestras ganas de hacer
- Entregar una base de preparación emocional para complementar un plan de formación completo

Temario

- Mapas de realidad personal
- El dilema de crecer
- Inteligencia Emocional
- Desarrollo de la Autoestima
 - ✓ Qué es la autoestima
 - ✓ Cómo se formó y como puedo desarrollarla sanamente
 - ✓ La importancia de la autoestima en mi desarrollo profesional y personal
- Vencer los miedos
- Paradigmas y Creencias
- Modelo del Éxito



**El mapa
no es el
territorio**

La PNL trata de cómo modelan el mundo aquellos que logran los objetivos para que otros lo logren.

Objetivos

- Ser efectivo en el mundo produciendo los resultados que escogemos, cambiando la forma en que nos comunicamos con nosotros mismos y con los demás.
- Obtener una actitud positiva frente al trabajo y la vida
- Establecer una comunicación de alta calidad consigo mismo y los demás
- Flexibilidad de pensamiento y acción
- Obtener el máximo rendimiento personal y reprogramar conductas indeseadas
- Aumentar la confianza y la creatividad
- Eliminar el pánico escénico y otros miedos
- Motivación plena para cumplir metas y submetas
- Eliminación del stress laboral

Temario

- Descripción de los fundamentos de la Programación Neuro Lingüística (PNL)
- Presuposiciones útiles - Creencias
- La comunicación entre personas
 - ✓ Canales perceptuales, mapas de realidad personal y lenguaje
 - ✓ Pistas de acceso ocular
 - ✓ Sintonía (Rapport)
- Anclas y eventos
- Integración de Partes
- El Metamodelo y el Modelo Milton
- Uso de submodalidades
- Línea del tiempo

Inteligencia Emocional

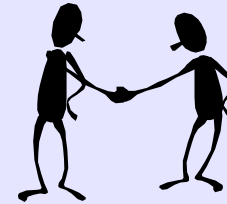


¿ Cuantas Inteligencias ?

Son 8
inteligencias

1. Inteligencia Lógica - matemática,
2. Inteligencia Lingüística
3. Inteligencia Espacial
4. Inteligencia Musical
5. Inteligencia Corporal - kinestésica
6. Inteligencia Naturalista
7. Inteligencia intrapersonal y la
8. Inteligencia Interpersonal

} **Inteligencia Emocional**



- Autoconocimiento
- Autoregulación
- Motivación
- Empatía
- Habilidades sociales

Objetivos

- Ser capaz de identificar y expresar emociones
- Identificar las emociones que nos proveen los mejores estados internos, de modo de canalizar nuestras respuestas emocionales a estos estados más provechosos
- Ser capaz de escuchar a los demás comprender sus emociones y demostrar empatía respecto de ellas para obtener un estado comunicacional beneficioso a ambas partes
- Identificar y reconocer las diferencias en las personas
- Entender y aceptar la dependencia entre los seres humanos
- Aprender a dar y recibir caricias emocionales

Temario

- Coeficiente Emocional vs Coeficiente Intelectual
- Qué es la Inteligencia Emocional
- Ejercicios
 - ✓ Obteniendo el estado alfa
 - ✓ Estar despierto
 - ✓ Caricias emocionales
- Aptitudes Personales
 - ✓ Desarrollo de las emociones
 - ✓ Contactarse con el corazón
 - ✓ Análisis de habilidades de la inteligencia emocional
- Aptitudes sociales
 - ✓ Comprender a los demás
 - ✓ Potenciar a otros - Crítica constructiva
 - ✓ Contagiando las emociones
- Cambiando el diálogo interior
- Ejercicios y tests de Inteligencia Emocional

Control del estrés



Resolver el Stress

Causas

Cambio en el estilo de vida

Resultados

Generación de endorfinas

Signos y Síntomas del estrés

Enfrentarlo desde el punto de vista :

Físico
Psicológico
Espiritual

Ejercicios

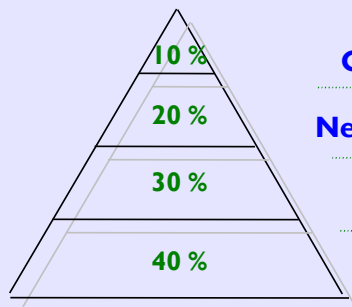
Respiración

Visualizaciones

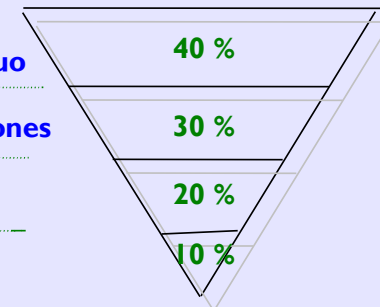
Técnicas de Venta

Proactivo
o
Reactivo

Enfoque de Ventas Tradicional



Enfoque de Ventas Consultivo



Conocimiento mutuo
Necesidades y Relaciones
Presentación
Cierre

Tiempos invertidos en cada etapa del proceso

Objetivos

- Analizar el mercado y sus tendencias.
- Inferir las habilidades necesarias en el vendedor a partir de las tendencias del mercado.
- Cambiar el paradigma de vender características a vender beneficios
- Fortalecer los aspectos relacionados con comunicación e influencia
 - ✓ Desarrollo de la empatía
 - ✓ Conocer al cliente
 - ✓ Uso de una técnica para conocer el modelo de mundo del cliente
- Entregar una pauta de interacción para fortalecer las entrevistas de venta

Temario

- Habilidades de Venta
 - ✓ Comunicación con el cliente : Rapport, Mapas de realidad personal, Pistas de acceso ocular
 - ✓ Creencias del vendedor
- Elementos de la Venta
 - ✓ Qué es vender, Pauta de interacción, Form de objetivos
 - ✓ Estado actual vs Estado deseado
 - ✓ Análisis del Mercado (SWOT)
- Tareas del Vendedor
 - ✓ Perfil de un representante de Ventas/Servicios
 - ✓ Definición del ciclo de ventas
 - ✓ Conocimiento de los Productos/Servicios
- El Proceso de la Venta
- Análisis del Proceso de Ventas
- Calibración de estados de cierre

Excelencia en el Servicio

El servicio de excelencia se obtiene en un entorno de cultura de servicio.



Objetivos

- Sensibilizar a las personas que atienden clientes, para incorporar una filosofía de atención de clientes basada en la empatía
- Desarrollar, entre los participantes, las habilidades de atención y relación con clientes
- Despertar a los elementos subconscientes de la atención de clientes
- Cambiar las creencias respecto del cliente, en particular entender como : El cliente siempre tiene la razón
- Experimentar situaciones de clientes difíciles y como manejarlos
- Tener un curso específico para desarrollar planes de cultura de servicio completos

Temario

- El dilema del Servicio
 - ✓ Cliente interno vs cliente externo
 - ✓ Empowerment en el servicio (la piramide invertida)
 - ✓ El trabajo en equipo como fuente de calidad
 - ✓ Perfil de una operadora de atención telefónica
- La importancia del Cliente
- Habilidades Personales en la Atención de Clientes
 - ✓ Establecimiento de empatía verbal y corporal
 - ✓ Pautas de interacción con clientes
 - ✓ Respuesta emocional
- Trabajo con Clientes difíciles
 - ✓ Trato con cliente enojado
 - ✓ Trato con cliente hablador
 - ✓ Trato con cliente exigente
- Ejercicios de realimentación



www.questor.cl

Ventas

Liderazgo

Planes

Profesores

Específicos



Home

C. Específicos

Planes

Liderazgo sin Ego

Ventas Consultivas

Convirtiendo al Profesor en Maestro

Formación de Vendedores Profesionales

Plan de Liderazgo Hansei

Reunión con
participantes

Test
Tolerancia a la Frustración

Jefe
vs
Líder

- ✚ ¿ Cómo son las personas más productivas ?
- ✚ ¿ Cómo se preparan las personas que obtienen mejores resultados ?
- ✚ ¿ Nacen o se hacen los mejores profesionales ?
- ✚ La motivación : ¿ sirve para algo ?
- ✚ ¿ Es motivable la gente ?

Curso 1
Visión, clave del Líder

Curso 2
Comunicación para el
Liderazgo

Curso 3
Motivar al Asociado

Curso 4
Persuasión, don de líder

Curso 5
Desarrollar al Asociado

Curso 6
Empoderar,
dejar un legado

El liderazgo no puede ser enseñado, debe ser aprendido

**O
B
J
E
T
I
V
O
S**

- ✚ Entregar una formación como ser humano completa que emociona y razona en dirección a sus metas personales y productivas.
- ✚ Hacer conscientes las competencias inconscientes y aprender a utilizar la experiencia en un sentido de aprendizaje continuo
- ✚ Cambiar el switch personal de jefe a líder
- ✚ Adquirir normas de flexibilidad de mente y conducta que favorecen la relación líder / colaborador
- ✚ Aprender a liderar personas en lugar de *gerenciar* o *gestionarlas*
- ✚ Cambiar el paradigma del liderazgo de : mandar a servir

Plan Ventas Profesionales



Viejo Bazar Vs Nuevo Bazar

En el viejo bazar importaba el producto, en el nuevo bazar importa el cliente.

Etapa 1
Comunicación para la
Venta

Etapa 2
Técnicas de Venta

Etapa 3
Técnicas de Pregunta

Etapa 4
Técnicas de Negociación

**O
B
J
E
T
I
V
O
S**

- ✚ Entregar una formación como ser humano completa que emociona y razona en dirección a sus metas personales y productivas.
- ✚ Hacer conscientes las competencias inconscientes y aprender a utilizar la experiencia en un sentido de aprendizaje continuo
- ✚ Que los participantes sean protagonistas de su crecimiento profesional
- ✚ Desarrollo de habilidades de comunicación, ventas, preguntas y negociación



Plan de Servicio al Cliente



El cliente es un medio
Vs
El cliente es importante

El cliente es nuestro jefe

Etapa 1
Formación personal para el Servicio

Etapa 2
Comunicación para el Servicio

Etapa 3
Excelencia en el Servicio

Etapa 4
Mejora Continua

**O
B
J
E
T
I
V
O
S**

- ✚ Sensibilizar a las personas que atienden clientes, para incorporar una filosofía de atención de clientes basada en la empatía
- ✚ Desarrollar, entre los participantes, las habilidades de atención y relación con clientes
- ✚ Despertar a los elementos subconscientes de la atención de clientes
- ✚ Cambiar las creencias respecto del cliente, en particular entender como : El cliente siempre tiene la razón
- ✚ Experimentar situaciones de clientes difíciles y como manejarlos
- ✚ Tener un curso específico para desarrollar planes completos

Convirtiendo al Profesor en Maestro



Profesor
vs
Maestro

- ✚ ¿ Cómo son los profesores que obtienen mejores resultados con sus alumnos ?
- ✚ ¿ Cómo se preparan los profesores que educan mejor ?
- ✚ ¿ Nacen o se hacen los mejores profesores ?

El Profesor Enseña el Maestro Ilumina

Etapa 1
Desaprender para
Reaprender

Etapa 2
Comunicación Efectiva

Etapa 3
Programación Neuro
Lingüística

Etapa 4
Modelo de relación
Maestro / Alumno

**O
B
J
E
T
I
V
O
S**

- ✚ Aprender a aprenderse
- ✚ Saber que cada persona tiene un modelo del mundo (mapa) que es perfectamente respetable
- ✚ Identificar los límites del ser
- ✚ Comprender que nuestros alumnos son razón y emoción
- ✚ Entender qué es la autoestima y cómo influye en el accionar del Maestro y del Alumno. La autoestima es un verbo (está en movimiento) y no un sustantivo abstracto (estática)
- ✚ Conocer y entender qué es la identidad
- ✚ Entender lo que es la educación

Para ser mejores profesionales Es necesario mejorar como persona



La formación de personas requiere de un esfuerzo personal.

El consultor y el facilitador son un despertador para conectar al equipo con sus deseos de pertenecer a un mundo mejor.

Spencer Consulting Ltda desarrolla cursos y talleres, de temas tales como ; Liderazgo, Ventas, Servicios, Desarrollo Personal, Coaching, Reencantamiento y otros.

Además, ofrecemos servicios de consultoría en temas tales como ; Planificación Estratégica, medición de Culturas de Trabajo en Equipo y Tolerancia a la frustración.

Spencer Capacitación Ltda

Eliodoro Yáñez 1649, Of 302

Providencia - Santiago de Chile

Fono : 269 5553 – Fax : 269 8754 – jspencer@questor.cl

www.questor.cl

Estamos certificados en la

NCh 2728

BUREAU VERITAS
Certification

