

# Cursos Abiertos 1º Semestre 2025



# CALENDARIO

PROGRAMA	FECHA	HORARIO
Conversaciones poderosas: Claves para lograr una comunicación eficaz	5 y 6 de Febrero	9.30-13.30h
Gestión emocional de quejas y reclamaciones	20 y 21 de Febrero	9.30-12.30h
Productividad personal con M365 y Outlook	26 y 27 de Febrero	9.30-13.30h
Negociación de aumentos de precio	10 y 12 de Marzo	9.30-13.30h
Inteligencia Artificial: Herramientas y métodos para mejorar tu productividad	11 de Marzo	9.30-12.30h
Copilot Pro: Métodos y herramientas para mejorar tu productividad en Microsoft 365	18 de Marzo	9.30-12.30h
Herramientas avanzadas de gestión comercial: Potencia tus habilidades para la venta	9 y 10 de Abril	9.30-13.30h
Power Query, Power Pivot y Power BI	23-24 y 28-29 de Abril	11.30-14.00h
Critical Thinking	9 y 12 de Mayo	9.30-12.30h
Neuroliderazgo: Aplicando la neurociencia para lograr equipos de alto rendimiento	20 y 22 de Mayo	9.30-13.30h
Presentaciones de alto impacto con Inteligencia Artificial: Presentar con Eficacia y persuasión (M1) - Herramientas de IA para el diseño de presentaciones y la generación de contenido gráfico y de imagen (M2)	29 y 30 de Mayo (módulo 1) y 2 de Junio (módulo 2)	9.30-13.30h (módulo 1) 9.30-12.30h (módulo 2)
Resiliencia y Growth Mindset	18 y 19 de Junio	9.30-12.30h
De Clientes a Fans: Crea experiencias memorables de servicio	3 y 4 de Julio	9.30-12.30h
Dirección efectiva de proyectos	14-15-16-17-18 de Julio	9.30-13.30h



# Conversaciones Poderosas: Claves para lograr una comunicación eficaz

Duración: 8 horas

## Objetivos

- Entender los beneficios de tener conversaciones preventivas, en lugar de dedicar mucho más esfuerzo a tener conversaciones reparadoras
- Aprender las habilidades necesarias para gestionar con mayor eficacia cada una de nuestras conversaciones
- Practicar aquellas conversaciones cruciales para nosotros y nuestros equipos

## Principales contenidos

- Aprendamos a hablar persuasivamente, no agresivamente, sobre asuntos importantes, emocionales o conflictivos
- Conociéndonos a nosotros mismos y a los demás para prevenir conflictos.
- Practicando la escucha activa.
- Metodologías para resolver desacuerdos y superar resistencia en la construcción de acuerdos
- Comunicación que promueve el trabajo en equipo y una mejor toma de decisiones
- Momentos clave para una conversación poderosa y herramientas a utilizar:
  - Aprender a decir no
  - Hacer peticiones de manera asertiva
  - Comunicar cambios difíciles
  - Dar feedback a un colaborador o superior
  - Entrevista de desempeño
  - Plan de Acción con MIMO



# Gestión emocional de quejas y reclamaciones

Duración: 6 horas

## Objetivos

- Reconocer el valor de una Queja como una oportunidad de mejora y fortalecer la relación con el cliente. Recuperar clientes enfadados.
- Gestionar las emociones propias y del cliente para mantener la calma y la eficacia durante situaciones difíciles.
- Tratar adecuadamente con diferentes tipos de personas, incluyendo los momentos difíciles de la relación.
- Aplicar técnicas de Escucha activa, Empatía y Asertividad para desactivar conflictos y orientar las quejas hacia soluciones satisfactorias.

## Principales contenidos

### Una queja es un regalo

- La importancia de una buena gestión de Quejas y Reclamaciones.
- Agradecer al cliente que reclama la oportunidad de gestionar su queja.

### Las emociones en las Quejas y Reclamaciones

- Identificar las emociones del cliente en una queja (frustración, enojo, ansiedad, rabia...).
- Gestionar nuestras emociones: cómo reconocer y gestionar estrés, enojo y frustración.
- Estudiar las diferentes tipologías de comportamiento de las personas que se quejan.

### Técnicas para gestionar adecuadamente la situación

- Escucha activa:
  - Cómo demostrar que se escucha con atención.
  - Claves para no interrumpir ni invalidar emociones.
- Empatía:
  - Cómo conectar con las emociones del cliente.
  - Técnicas para validar emociones sin perder el control.
- Asertividad:
  - Cómo expresar límites de manera respetuosa.
  - Evitar respuestas pasivas o agresivas.

### Desactivación de conflictos y búsqueda de soluciones

- Técnicas para desactivar tensiones:
  - Pausar y tomar perspectiva.
  - Uso del tono de voz y lenguaje corporal.
  - Frases clave para calmar situaciones (ej. "Entiendo cómo se siente").
- Cómo enfocar la conversación hacia soluciones:
  - Preguntar para entender el problema.
  - Proponer opciones claras y posibles.



## **Productividad personal con M365 y Outlook**

**Duración: 8 horas**

### **Objetivos**

- Ayudar a las personas a conseguir resultados, teniendo una Visión Global y un Control de sus Actividades y haciendo una utilización más eficaz de su tiempo.
- Utilizar Microsoft 365 y Outlook como herramientas que mejorarán la gestión de las múltiples actividades. Principales contenidos

### **Principales contenidos**

#### **ORIENTACION A RESULTADOS**

- Distintos enfoques para la gestión eficaz del tiempo
- Hábitos actuales vs deseables. ¿Cómo cambiamos?
- Organizar el tiempo optimizando la gestión de las múltiples tareas
- Delegación y seguimiento de tareas delegadas
- Priorización y Planificación de actividades
- Priorización: Actividades que he de realizar para conseguir mis objetivos
- Planificación del trabajo : “ Qué hacer”
- Programación : “ Cuándo hacerlo”

#### **OUTLOOK COMO HERRAMIENTA DE GESTION**

- Organización de tareas para facilitar la consecución de objetivos
- Establecer procedimientos para gestionar el correo electrónico.
- Utilización eficaz del calendario.
- Establecimiento de archivos ágiles que faciliten su utilización.

#### **HERRAMIENTAS DE MICROSOFT 365 QUE NOS AYUDARÁN A SER MÁS PRODUCTIVOS**

- Teams, herramienta que nos facilita el trabajo colaborativo y en remoto
- Planner, herramienta de gestión de tareas colaborativas.
- Otras herramientas de Office que te ayudarán a mejorar tu productividad



## Negociación de aumentos de precio

Duración: 8 horas

### Objetivos

- Desarrollar la confianza y las habilidades para negociar un aumento de precios
- Lograr mantener / aumentar nuestros márgenes comerciales en un momento en que la mayoría de costes están aumentando
- Negociar aumentos de precios sin perder la confianza y las ventas en nuestros clientes

### Principales contenidos

- Aspectos fundamentales en toda negociación
- El proceso a seguir para negociar un aumento de precio
- Tips para preparar una negociación de aumento de precio
- Desarrollar nuestra confianza para lograr el objetivo perseguido. Gestión emocional.
- Estilos de comportamiento y su aplicación al proceso de la negociación
- Estrategias de los compradores profesionales y tácticas para neutralizarlas
- Estructura de una negociación de aumentos de precio
- Defender el valor de nuestro producto/servicio
- Cómo Negociar por intereses vs por posicionamientos.
- Negociación estratégica desde la mirada del cliente.
- Cómo generar barreras de salida con el cliente
- ¿Cual debe ser mi comportamiento en el momento de la negociación?
- Técnicas para hacer frente a negociadores inflexibles
- La negociación a largo plazo: Win-Win
- Las percepciones: aspecto clave para lograr el Win-Win
- Condiciones para tener éxito con nuestra negociación



# Inteligencia Artificial: Herramientas y métodos para mejorar tu productividad

Duración: 3 horas

## Objetivos

- Entender qué es la IA.
- Comprender los beneficios y utilidades que ofrece para el desempeño de nuestro trabajo, pero también sus límites y carencias.
- Conocer herramientas y métodos concretos basados en IA para mejorar la productividad en nuestro desempeño diario.

## Principales contenidos

- Qué es la IA.
- Cómo aprende una IA (machine learning)
- Cómo nos puede ayudar la IA.
  - Beneficios: qué hace bien la IA, qué esperar de la IA.
  - Retos: qué límites o carencias tiene la IA.
- IA aplicada al trabajo.
  - Redacción eficaz de prompts.
  - Usos y herramientas de la IA en el trabajo.
    - Generación y edición de textos
    - Creación y edición de presentaciones.
    - Búsqueda de información.
    - Análisis y visualización de datos.
    - Tratamiento y generación de imágenes y material audiovisual.

# Copilot Pro: Métodos y Herramientas para mejorar tu Productividad en Microsoft 365

**Duración: 3 horas**



## Objetivos

En esta formación conocerás desde un enfoque práctico cómo puede ayudarte la inteligencia artificial a trabajar en el entorno de Microsoft 365. La llegada de Copilot integrado en aplicaciones básicas para tu trabajo como Word, PowerPoint, Excel, Outlook o Teams ha cambiado la manera de trabajar en estas herramientas potenciando su rendimiento, facilitando muchas de las tareas que realizas a diario y dándote la oportunidad de mejorar exponencialmente tu productividad y la de tu equipo.

## Principales contenidos

Conceptos básicos:

- Qué es Copilot.
- Qué puede hacer Copilot.
- Copilot vs ChatGPT
- Redacción de prompts efectivos

Uso de la herramienta e integraciones:

- Copilot en Word: Tratamiento de texto y documentos con IA
  - Copilot en Power Point: Creación y edición de presentaciones con IA
  - Copilot en Excel: Análisis y visualización de datos con IA
  - Copilot en Teams: Traducción simultánea, resúmenes de reunión y tareas con IA
  - Copilot en Outlook: Respuestas automáticas, organización de la bandeja de entrada y resumen de hilos de correo con IA
- Condiciones para tener éxito con nuestra negociación

# Herramientas avanzadas de Gestión Comercial: Potencia tus habilidades para la venta

Duración: 8 horas



## Objetivos

- Fomentar el autoconocimiento y la autoconfianza, desarrollando una mentalidad positiva y descubrir aquellas fortalezas personales que mejorarán el desempeño comercial.
- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva para conectar mejor con los clientes y manejar objeciones de manera asertiva.
- Optimizar técnicas de persuasión para influir positivamente en las decisiones de compra de los clientes.
- Incrementar la capacidad de construir relaciones sólidas con los clientes, generando confianza y lealtad.
- Perfeccionar el proceso de cierre de ventas, asegurando una mayor tasa de conversión.

## Principales contenidos

- **Autoconocimiento:** Esencial para transmitir seguridad y confianza a tus clientes.
- **Inteligencia Emocional en la venta:** Aprende a gestionar tus emociones y a comprender las emociones de los clientes para generar empatía y conexiones más fuertes.
- **Neuro comunicación y Comunicación interpersonal**
- **Prejuicios y Creencias.** Identifica tus pensamientos limitantes y transfórmalos en constructivos.
- **El arte de hacer preguntas:** Saber hacer las preguntas correctas es clave para identificar las verdaderas necesidades del cliente.
- **Escucha activa:** Desarrolla la capacidad de escuchar más que hablar. Identifica las necesidades del cliente, sus problemas y deseos para ofrecer soluciones personalizadas.
- **La Propuesta de valor:** Aprende a argumentar en base a las motivaciones de tus clientes para conseguir una venta más efectiva y persuasiva.
- **Gestión de Objeciones :** Desarrolla habilidades para tratar las objeciones de manera efectiva, transformando obstáculos en oportunidades para cerrar la venta
- **Cierre efectivo:** El cierre es un momento crucial en cualquier proceso de ventas. Aprende a identificar señales de compra y a utilizar técnicas que inviten al cliente a tomar acción.



# Power Query, Power Pivot y Power BI

Duración: 10 horas

## Objetivos

- Aprender a utilizar una herramienta de análisis de datos
- Conocer las posibilidades Power BI para el análisis de información
- Trabajar con Power BI desktop para visualizar los datos y crear informes
- Realizar consultas y manipulación e integración de datos con Power Query y nuevos orígenes de datos
- Descargar el Programa Power BI desktop para crear Lienzos y posteriormente publicarlos en tu Power BI de Office 365

## Principales contenidos

- Qué es un modelo de datos y cómo se crea automáticamente?
- Cómo crear relaciones en el modelo de datos de Power BI desktop.
- Vincular datos a diferentes orígenes de datos
- Modelo Relacional y Power Query
  - Agregar tablas al modelo de datos de Power BI
  - Manipular los datos con PowerQuery Obtener y Transformar
    - Anular dinamización de columnas
    - Anexar y Combinar datos
    - Agrupar y crear nuevas columnas calculadas
    - Transformar fechas
  - Crear relaciones desde la ventana de relaciones cómo se agregan automáticamente al modelo
  - Crear nuevos campos en las tablas vinculadas
- MEDIDAS.
  - Funciones DAX. ¿Qué son? ¿Cuáles son las más conocidas? SUMX, RELATED, RELATEDTABLE
  - Simular un BUSCAV con RELATED()
  - CALCULATE()
  - FILTER()
  - SAMEPERIODLASTYEAR()
  - CALENDARAUTO()
  - ALL() ALLSELECTED()
  - SWITCH()
  - DATESYTD()
- Crear un informe en Power BI
  - Visualizaciones de tabla y tabla dinámica
  - Visualizaciones de columnas, líneas, circular y barras
  - Visualizaciones tipo medidor
  - Crear la tabla CALENDARIO que permitirá comparar con periodos anteriores
  - Formatos Condicionales sobre los resultados en tablas y gráficos
  - Cómo publicar lienzos si tenemos licencia Power BI en nuestro Office 365
- Filtrar informe en Power BI (Filtros a nivel de fila)

# Critical Thinking

Duración: 6 horas



## Objetivos

- Desarrollar la capacidad de analizar y cuestionar información desde diferentes perspectivas para tomar decisiones fundamentadas y autónomas.
- Identificar y superar barreras personales y profesionales que impiden aplicar el pensamiento crítico en el puesto de trabajo.
- Fortalecer habilidades de argumentación y comunicación para expresar ideas y puntos de vista críticos de manera clara, convincente y constructiva.

## Principales contenidos

**Critical Thinking:** ¿Por qué es importante? ¿En qué me beneficia a mí? Barreras para desarrollarlo. Salir de la zona cómoda. Como se evidencia el Critical Thinking en el puesto de trabajo

**Responsabilización:** Que significa y como se vive. Como podemos desarrollar una actitud más proactiva en que todos asumamos nuevas responsabilidades

**Habilidades a desarrollar para tener un pensamiento crítico:** Cuestiona todo y analiza la información considerando diferentes perspectivas

**Toma de decisiones:** Herramientas que puedo utilizar para resolver problemas y tomar decisiones de forma autónoma (Diagrama causa-efecto, y Campos de fuerza)

**Argumentar mi punto de vista:** Habilidades de comunicación para argumentar puntos de vista diferentes a un superior. Presentar mis ideas de forma clara y convincente

**Promover el cambio. Hacer que suceda:** Ejercicios de team coaching para romper paradigmas y establecer nuevos patrones de comportamiento/ pensamiento. ¿Que nos impide desarrollar un pensamiento crítico?

**Construcción de confianza:** Importancia de confiar en los compañeros y fomentar una cultura en que el error se vea como un aprendizaje

**Compromiso personal:** Aprender a comunicar influenciando en los demás en función de su comportamiento.

# Neuroliderazgo: Aplicando la Neurociencia para lograr equipos de Alto Rendimiento

Duración: 8 horas

## Objetivos

- Mejorar la comunicación y la colaboración con el equipo y crear un entorno de trabajo más armonioso y colaborativo.
- Gestionar el estrés y el bienestar emocional para ayudar a su equipo a aumentar la productividad y reducir el absentismo laboral.
- Comprender cómo funciona el cerebro para motivar a su equipo y convertirlo en uno de alto rendimiento.
- Mejorar la toma de decisiones para que sean más efectivas y generen mejores resultados para la empresa.

## Principales contenidos

- Contextualización del neuroliderazgo y la importancia de aplicarlo en la empresa.
- Diferentes metodologías neurocientíficas sobre el Neuroliderazgo: Paul Zak, David Rock, Paul Brown, Jeffrey Schwartz y Dr. Grawe.
- Introducción a las estructuras y funciones del cerebro relacionadas con el liderazgo.
- Cómo la neurociencia puede ayudar a los directivos a comprender y gestionar mejor a su equipo.
- El papel de las emociones y la empatía en el liderazgo efectivo.
- Técnicas para mejorar la toma de decisiones y la resolución de problemas basadas en la neurociencia.
- Cómo motivar a los empleados y crear un ambiente de trabajo positivo.
- Cómo la comunicación influye en el cerebro y la forma en que se percibe el mensaje.
- Cómo aplicar la neurociencia a la comunicación para ser más efectivos en la transmisión del mensaje.
- Técnicas para manejar los conflictos y negociar de manera efectiva.
- Creación de un equipo de alto rendimiento.
- Cómo utilizar la neurociencia para formar un equipo de alto rendimiento.
- Cómo identificar los perfiles de personalidad y las fortalezas individuales de los miembros del equipo para mejorar el trabajo en equipo.
- Cómo establecer objetivos claros y motivar al cerebro de los empleados para alcanzarlos.



## Presentaciones de alto impacto con IA

Duración: 11 horas

### Objetivos

¿Te gustaría dominar las últimas herramientas de inteligencia artificial para el diseño de presentaciones? ¿Y te gustaría comunicar con eficacia y persuasión para lograr impactar y persuadir con tus presentaciones?

Te proponemos 2 formaciones que te van a ayudar a dominar el arte de diseñar, presentar y persuadir con tus presentaciones.

Nuestra formación **PRESENTACIONES DE ALTO IMPACTO CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL** se compone de dos módulos que puedes realizar de forma independiente o en su totalidad

#### Módulo 1: Presentar con Eficacia y persuasión

#### Módulo 2: Herramientas de IA para el diseño de presentaciones y la generación de contenido gráfico y de imagen

### Principales contenidos

#### Módulo 1 - Presentar con Eficacia y Persuasión:

- Habilidades para transmitir ideas de forma convincente
- Uso eficaz del lenguaje corporal y de la voz
- Estructura narrativa eficaz: Uso del storytelling
- Adaptar nuestra presentación a diferentes tipologías de colectivos
- Gestionar preguntas difíciles
- Claves para la realización de presentaciones virtuales
- Aprender herramientas que nos permitan involucrar y motivar a los participantes: Fomentar la participación

#### Módulo 2: Herramientas de IA para el diseño de presentaciones y la generación de contenido gráfico y de imagen:

- Prompts para la generación y edición de contenido en presentaciones.
- Herramientas de IA para crear tus presentaciones o mejorar su diseño.
- Creación y edición de imágenes, gráficas y creatividades con IA: fotos, ilustraciones, carteles, flyers, contenido para RRSS, gráficos, tablas...

# Resiliencia y Growth Mindset

Duración: 6 horas



## Objetivos

- Comprender la Interconexión entre la resiliencia y la mentalidad de crecimiento
- Desarrollar nuestra capacidad para enfrentarnos a contratiempos y situaciones complejas
- Aprender técnicas para afrontar dificultades con una actitud positiva
- Transformar perspectivas para conseguir resultados excelentes, reorientar el enfoque hacia la mejora continua
- Impulsar la confianza en las propias habilidades para alcanzar objetivos personales y profesionales.

## Principales contenidos

- Importancia de la resiliencia y el Growth mindset a nivel personal y profesional
- Aspectos clave de las personas resilientes
- Factores que fortalecen nuestra capacidad de adaptarnos a la adversidad
- Identificar creencias limitantes y su impacto en nuestra capacidad de resiliencia
- Gestión emocional en situaciones adversas
- Aspectos clave para desarrollar una mentalidad de crecimiento
- Técnicas para desarrollar la autoconfianza y el aprendizaje continuo
- Reencuadrar los contratiempos y las situaciones difíciles para convertirlos en oportunidades de aprendizaje
- Técnicas para fortalecer la autoeficiencia y la perseverancia
- Establecer un plan para desarrollar nuestras propias capacidades



# De Clientes a Fans: Crea experiencias memorables de servicio

Duración: 6 horas

## Objetivos

- Identificar qué convierte a un cliente en un Fan y cómo influyen las emociones en su experiencia.
- Aprender a superar expectativas con acciones simples y proactivas que generen momentos “WOW”.
- Aplicar técnicas de Servicio efectivas para crear confianza y fidelidad mediante pequeños detalles y un trato memorable.

## Principales contenidos

### Introducción

- Introducción al concepto de “Fan del servicio”: ¿Qué diferencia a un cliente satisfecho de un fan?
- Reflexión: ¿Cuándo fue la última vez que recibiste un servicio que te hizo sonreír?
- Cómo consiguen otras empresas que yo me convierta en fan de su servicio
- Ejemplos reales

### ¿Qué quieren los clientes?

- 3 claves para satisfacer a un cliente:
  - Rapidez: Porqué minimizar tiempos hace sentir valorado al cliente.
  - Eficiencia: Hacerlo bien desde el principio.
  - Trato amable: El impacto del trato en las emociones del cliente.
- El lado emocional del servicio: Cómo los clientes recuerdan cómo los hiciste sentir más que lo que compraron.
- Actividad práctica: ¿Qué esperan los clientes de nosotros?
- Identificación de 2 acciones rápidas y concretas que podrían mejorar su experiencia.
- Historias inspiradoras de pequeñas acciones de servicio que crearon Fans

### Superando expectativas con acciones simples

- Momentos clave del servicio: El primer contacto.
- Durante el servicio: detalles que agregan valor sin esfuerzo extra.
- El Cierre: despedir al cliente de forma positiva y memorable.
- Cómo superar expectativas: Identificar lo que el cliente no espera, pero agradecerá
- Ejemplos aplicables a nuestra realidad
- Crear momentos “WOW” en situaciones cotidianas

### Actitud proactiva en el servicio

- ¿Qué significa ser Proactivo?
- Técnicas para ser proactivo

### Cómo crear experiencias memorables de forma sencilla

- Herramientas que tenemos para impactar al cliente.
- Pequeños detalles, grandes impactos:
  - Ejemplos reales de gestos simples que generan fidelidad.



## Dirección efectiva de proyectos

Duración: 20 horas

### Objetivos

- Adquirir criterio para **escoger la metodología** más adecuada en función de la complejidad del proyecto.
- Aprender a **planificar** con precisión.
- **Anticipar los riesgos** que puedan afectar al proyecto.
- Conocer los elementos clave para tener **proyectos mejor gestionados, con menos estrés**.
- Identificar las **habilidades imprescindibles** para manejar las expectativas alrededor del proyecto

### Principales contenidos

#### Introducción a la Dirección de Proyectos

- Definición de proyecto. ¿Por qué requieren los proyectos una gestión específica?
- Debate: ¿Por qué fallan los proyectos?
- Elección del ciclo de vida en función de la complejidad del proyecto.
- Debate: Nivel de complejidad de los proyectos actuales de los asistentes.
- Caso de negocio. Scoring.
- Análisis y gestión de los interesados. Comunicaciones del proyecto.

#### Planificación

- Alcance.
- Tiempo y recursos.
- Coste.
- Estimación por tres puntos (tiempo y coste).

#### Previsión, Liderazgo

- Calidad.
- Riesgos.
- Control de Cambios.
- ¿Cuáles son las habilidades esenciales de un Director de Proyectos?

#### Control

- Gestión del equipo de proyecto. Modelos.
- Debate. ¿Para qué sirven las reuniones de estado del proyecto?
- ¿A qué debe dedicar el tiempo un director de proyectos que quiere tenerlo todo bajo control?
- Gobernanza. Indicadores y proyección de resultados. EVM.
- Ejercicio: Informe de estado del proyecto en 1 página (con sus proyectos actuales).
- Lecciones aprendidas. ¿Qué debemos registrar? ¿Cuándo se deben consultar?

#### Agile (Introducción)

- Diferentes sabores de Agile.
- Debate: ¿Qué podemos esperar de Agile? ¿Qué requiere a cambio?
- Introducción a Scrum: roles, artefactos y eventos.
- Producto mínimo viable. Incrementos de producto.
- Limitación del trabajo en curso (WIP).
- Actividad: Gestión de recursos compartidos usando Kanban.

TACK  
TMI

¿HABLAMOS?



info@tmi.es



93 015 78 11  
91 435 51 46



www.tmi.es

