



TRAINING

Cursos Abiertos
2º Semestre 2025

CALENDARIO

PROGRAMA	FECHA	HORARIO
De Clientes a Fans Excelencia en el servicio al cliente	22-23-25 Septiembre	9.30-13.30h
Neurociencia aplicada a la toma de decisiones	21-22 Octubre	9.30-13.30 h
Negociación que convence: Técnicas que multiplican ventas	3-4-5 Noviembre	9.30-13-30h
Gestión del tiempo 360: Metodología, herramientas y tips de M365	18-19 Noviembre	9.30-13.30h
Métodos y Herramientas de IA para equipos comerciales (M365 Copilot)	24 Noviembre y 1 Diciembre	15.30-17.30h
Transforma tu Forma de Trabajar: Herramientas y Tips de Copilot en Microsoft 365	27-28 Noviembre y 5 Diciembre	9.30-11.30h
Tips de Excel	9/12 a 18/12	15.00-17.00h



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
- Comprender los distintos tipos de personalidad de los clientes para adaptar la atención y generar una experiencia más empática, efectiva y personalizada
- Aplicar técnicas de comunicación verbal y no verbal para generar confianza, claridad y cercanía en la relación con el cliente.
- Desarrollar recursos para mantener la calma, empatizar y ofrecer soluciones efectivas ante clientes difíciles, insatisfechos o en situaciones de presión.
- Aplicar técnicas de Servicio efectivas para crear confianza y fidelidad

Principales contenidos

Introducción

- Introducción al concepto de “Fan del servicio”:
¿Qué diferencia a un cliente satisfecho de un fan?
- 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.

- Análisis de las necesidades del consumidor

Tipologías de clientes y estilo de relación

- Estilos de personalidad aplicados al cliente: ¿Por qué no todos esperan lo mismo?
- Modelo práctico de tipologías de personalidad
- Claves para identificar la tipología de un cliente en pocos minutos
- Cómo adaptar el estilo de comunicación y el enfoque de servicio según la tipología.

Técnicas de comunicación para la excelencia

- Principios de comunicación de alto impacto en el servicio: Claridad, empatía, escucha activa y lenguaje positivo.
- La escucha activa como herramienta clave.
- Uso del lenguaje verbal y no verbal para transmitir seguridad y generar conexión
- Comunicación asertiva: decir “no” o informar de límites sin generar conflicto.

Superando expectativas con acciones simples

- Momentos clave del servicio
- Cómo superar expectativas: Identificar lo que el cliente no espera, pero agradecerá
- Ejemplos aplicables a nuestra realidad
- Crear momentos “WOW” en situaciones cotidianas

Gestión de situaciones de alto nivel de exigencia.

- ¿Qué entendemos por una situación de alta exigencia? Ejemplos
- Tipología de clientes exigentes y cómo mantener una actitud profesional
- La técnica del desescalado emocional: pasos para calmar al cliente
- Estrategias de autocontrol emocional
- Técnicas de respuesta ante quejas, reclamaciones o enfados

Cómo crear experiencias memorables de forma sencilla

- Herramientas que tenemos para impactar al cliente.
- Pequeños detalles, grandes impactos
- Casos reales de mejora del servicio al cliente

De Clientes a Fans
Excelencia en el servicio al cliente

Duración: 12 horas
22-23-25 Septiembre
9.30-13.30h



Neurociencia aplicada a la Toma de Decisiones

Duración: 8 horas
21-22 Octubre
9.30-13.30h

Objetivos

- Comprender cómo funciona el cerebro en el proceso de toma de decisiones y qué factores inconscientes influyen en él.
- Identificar los principales sesgos cognitivos que afectan el juicio y reconocer su impacto en el contexto profesional.
- Reflexionar sobre su propio estilo de decisión y conocer herramientas que ayuden en el proceso de la toma de decisiones..
- Aplicar claves de la neurociencia y del pensamiento ágil para tomar decisiones más rápidas y acertadas en entornos cambiantes.
- Aumentar su capacidad de autoconciencia y agilidad mental para enfrentar decisiones críticas con mayor eficacia.

Principales contenidos

- ¿Quién decide realmente en tu cerebro? Descubre qué parte de tu cerebro toma el control cuando eliges, y por qué no somos tan racionales como creemos
- Sesgos que nublan tu juicio. Identifica los errores mentales más comunes que afectan tus decisiones (confirmación, anclaje, exceso de confianza...).
- Cómo explica la neurociencia nuestras elecciones. Conoce cómo influyen emoción, memoria y estrés en la toma de decisiones diarias.
- Tu modelo de decisión. Reflexiona sobre tu estilo personal: ¿intuitivo, analítico, impulsivo...? Y cómo adaptarlo según el contexto.
- Pensamiento ágil para decidir mejor. Incorpora principios del pensamiento ágil para ganar foco, rapidez y claridad en entornos inciertos.



Negociación que convence: Técnicas que multiplican ventas

**Duración: 12 horas
3-4-5 Noviembre
9.30-13.30h**

Objetivos

- Potenciar la capacidad de negociación para mejorar resultados comerciales.
- Aprender a influir y persuadir sin generar presión.
- Gestionar objeciones con seguridad y cerrar acuerdos más efectivos.
- Adaptar el estilo de negociación al tipo de cliente.

Principales contenidos

- Claves de la negociación comercial efectiva: Qué es negociar, errores comunes y actitud ganadora.
- Preparación que marca la diferencia: Análisis del cliente, margen de negociación.
- Adaptación al estilo del cliente: Identificación de perfiles y ajuste del enfoque de la negociación.
- Técnicas de persuasión e influencia: Principios para presentar propuestas atractivas.
- Gestión de objeciones: Herramientas para reconducir resistencias sin perder la venta.
- Cierre de la negociación: Cómo detectar el momento y asegurar un acuerdo duradero.
- Prácticas con casos reales ,Role play y feedback para afianzar lo aprendido.



Gestión del tiempo 360: Metodología, herramientas y tips de M365

Duración: 8 horas
18-19 Noviembre
9.30-13.30h

Objetivos

- Optimizar la gestión del tiempo personal y profesional, aplicando métodos prácticos para organizar tareas, prioridades y proyectos.
- Priorizar tareas de forma efectiva para centrarse en lo importante.
- Automatizar tareas repetitivas y optimizar flujos de trabajo.
- Aprovechar al máximo herramientas como Outlook, Teams, To Do, Planner y OneNote para aumentar la productividad.
- Fomentar hábitos digitales productivos y sostenibles.

Principales contenidos

Sesión 1

- Distintos enfoques para la gestión eficaz del tiempo
- Hábitos actuales vs deseables. ¿Cómo cambiamos?
- Organizar el tiempo optimizando la gestión de las múltiples tareas
- Enfocar y priorizar tareas: Urgente vs importante.
- Herramientas para la gestión del tiempo: Matriz de Eisenhower, Time Blocking, etc.
- Estrategias para reducir interrupciones y multitarea.

Sesión 2

- Sharepoint: Herramienta para compartir información y mejorar el trabajo colaborativo
- Planificación efectiva. Outlook y To Do: Gestión del correo, calendario y tareas.
- Teams: Comunicación eficiente y reducción de interrupciones.
- Planner: Organización visual de tareas y seguimiento de proyectos.
- Introducción al Módulo Productividad de VIVA: plataforma de experiencia del empleado."
- OneNote: Organización personal y gestión de reuniones.
- Tips productivos con Copilot
- Automatización básica: Ahorro de tiempo con flujos simples Hábitos digitales productivos: Rutinas, revisión semanal y enfoque sostenible.



Métodos y herramientas de IA para equipos de ventas (M365 Copilot)

Duración: 4 horas
24/11 y 1/12
15.30-17.30h

Objetivos

- Entender el impacto de la Inteligencia Artificial en los procesos de venta, mejorando la eficiencia, la personalización y la toma de decisiones basada en datos.
- Aprender a utilizar M365 Copilot como asistente de IA para automatizar tareas, generar contenidos comerciales y obtener insights que potencien el desempeño del equipo de ventas.
- Fomentar un uso estratégico y ético de la IA en el entorno comercial, asegurando su adopción efectiva y alineada con los objetivos del negocio.

Principales contenidos

- **Prompt engineering para ventas.**
 - Qué es un *prompt* y por qué determina la calidad de la respuesta.
 - Estructura básica de un *prompt* eficaz.
 - Tipos de *prompts* aplicables a ventas.
- **Preparación de reuniones comerciales**
 - Objetivo: mejorar la preparación de los equipos comerciales con investigación y análisis personalizados sobre el cliente; extraer información valiosa de los datos ya existentes e identificar oportunidades contenidas en ellos.
 - Herramientas: Copilot Chat, Copilot para Teams, Agentes de Copilot
- **Optimización de la conversación de venta.**
 - Objetivo: entrenamiento de *role-playing* para ensayar objeciones y respuestas, análisis de grabaciones reales o simuladas de reuniones, *feedback* automático sobre el tono, la claridad y la confianza del discurso.
 - Herramientas: Copilot para Teams, Copilot Chat, Agentes de Copilot
- **Creación de materiales comerciales personalizados.**
 - Objetivo: automatizar correos de prospección y seguimiento, crear y mejorar presentaciones y argumentos de venta, creación y edición de imágenes con IA generativa, texto a voz automáticos.
 - Herramientas: Copilot para PowerPoint, Microsoft Designer, Microsoft Clipchamp



Transforma tu Forma de Trabajar: Herramientas y Tips de Copilot en Microsoft 365

Duración: 6 horas

**27-28 de Noviembre y 5 de Diciembre
9.30-11.30h**

Objetivos

¿Sabes todo lo que Copilot puede hacer por ti... y aún no lo estás aprovechando? Este curso está diseñado para llevarte más allá de lo básico y enseñarte a sacar el máximo partido a Copilot, tanto en su versión Chat como integrado en las herramientas que usas cada día: Word, Outlook, Teams, PowerPoint, SharePoint o OneDrive.

Un curso 100% práctico, pensado para profesionales que quieren dejar de improvisar y empezar a usar la inteligencia artificial como una ventaja real.

Principales contenidos

Copilot Chat

- Introducción - Configuración y personalización de la herramienta (prompt base y memoria)
- Redacción efectiva de prompts específicos y galería de indicaciones
- Trabajo efectivo con documentos (resumen, análisis)
- Uso del Cuaderno y Pages.
- Programación de indicaciones
- Configuración de agentes.

Copilot 365

- Copilot para OneDrive y Sharepoint
- Copilot para Word
- Copilot para PowerPoint
- Copilot para Outlook
- Copilot para Teams



DE EXCEL

3 MÓDULOS

(independientes entre si)

Tips de Excel

Duración: 5 horas

Tips de Tablas dinámicas

Duración: 4 horas

Tips de Funciones avanzadas

Duración: 4 horas

¿Estás cansado de los típicos cursos de Excel por niveles?

Olvídate de formaciones largas y genéricas. Llegó una nueva forma de aprender Excel: rápida, práctica y directa al grano. Te presentamos: “Tips Excel”, una formación diferente, basada en trucos, atajos y soluciones concretas para los problemas reales del día a día.

Olvidamos los niveles y vamos directamente a lo útil:

- Fórmulas que te ahorran tiempo
- Atajos que aumentan tu productividad
- Herramientas que ni sabías que existían
- Consejos prácticos para destacar con tus hojas de cálculo

Una formación enfocada, flexible y efectiva: aprende justo lo que necesitas, cuando lo necesitas.

Ideal para quienes ya usan Excel y quieren llevarlo al siguiente nivel sin perder el tiempo.



Tips de Excel

Duración: 5 horas

S1 9/12 de 15 a 17.30h

S2 11/12 de 15 a 17.30h

Objetivos

- Agilizar el trabajo diario mediante el uso de atajos, fórmulas y funciones clave.
- Descubrir trucos y buenas prácticas para ahorrar tiempo y evitar errores frecuentes.
- Aprender a organizar, analizar y presentar datos de forma más efectiva.
- Mejorar el dominio de herramientas como filtros, tablas dinámicas y validación de datos.
- Incrementar la autonomía y la confianza en el uso de Excel en entornos profesionales.

Principales contenidos

Sesión 1

- Selección y Temas:
- Trabajo con filas y columnas
- Formatos personalizados
- Eliminar columnas y filas en blanco
- Relleno rápido
- Hojas agrupadas

Sesión 2

- Gestión de Datos:
- Localizar datos duplicados
- Protección de Libros y Hojas
- Ordenar datos
- Reglas de validación
- Uso de macros para automatizar tareas repetitivas



Tips de Tablas Dinámicas

Duración: 4 horas

S1 15/12 de 15 a 17h

S2 16/12 de 15 a 17h

Objetivos

- Agilizar el trabajo diario mediante el uso de atajos, fórmulas y funciones clave.
- Descubrir trucos y buenas prácticas para ahorrar tiempo y evitar errores frecuentes.
- Aprender a organizar, analizar y presentar datos de forma más efectiva.
- Mejorar el dominio de herramientas como filtros, tablas dinámicas y validación de datos.
- Incrementar la autonomía y la confianza en el uso de Excel en entornos profesionales.

Principales contenidos

Sesión 1

- Ideas preliminares y objetivo
- Los datos de origen
- Áreas de una tabla dinámica
- Dar formato a la tabla dinámica
- Crear subtotales
- Actualizar los datos

Sesión 2

- Tipos de filtros
- Ordenar la información
- Resumir porcentajes
- Agrupar
- Campos calculados



Tips de Funciones avanzadas

Duración: 4 horas
S1 17/12 de 15 a 17h
S2 18/12 de 15 a 17h

Objetivos

- Agilizar el trabajo diario mediante el uso de atajos, fórmulas y funciones clave.
- Descubrir trucos y buenas prácticas para ahorrar tiempo y evitar errores frecuentes.
- Aprender a organizar, analizar y presentar datos de forma más efectiva.
- Mejorar el dominio de herramientas como filtros, tablas dinámicas y validación de datos.
- Incrementar la autonomía y la confianza en el uso de Excel en entornos profesionales.

Principales contenidos

Sesión 1

- Funciones de búsqueda:
- BuscarV, BuscarH, BuscarX
- Índice, Coincidir
- Desref
- Funciones estadísticas:
- Promedio.Si, Promedio.Si.Conjunto
- Contar.Si, Contar.Si.Conjunto

Sesión 2

- Funciones lógicas:
- Si, Si.Error, Si.Conjunto
- Y, O
- Funciones de texto:
- Extrae, Hallar
- Izquierda, Derecha
- Espacios

TACKV
TMI

¿HABLAMOS?



info@tmi.es



93 015 78 11
91 435 51 46



www.tmi.es

