DIPLOMA

IRENE SANZ MERINO

Con NIF 50983876Y, que presta sus servicios en la empresa HOTELES TECNOLOGICOS 2010 S.A. con NIF A86069465, ha realizado con aprovechamiento la Acción Formativa 2234/23001 de 22 horas en la modalidad formativa mixta (p+t), impartida desde el 10/05/2023 al 30/09/2023 del curso

PROGRAMA EXPERIENCE MANAGERS

dirigida a la formación continua de trabajadores y trabajadoras y financiada con cargo a los créditos anuales de formación de que disponen las empresas según lo establecido en la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral.

Y para que conste, expedimos el presente Diploma a 30 de septiembre de 2023

Fdo. Julio Durante Bethencourt



ENTIDAD ORGANIZADORA

MOEBIUS BUSINESS CONSULTING S.L.



ENTIDAD FORMADORA

IRENE SANZ MERINO

Temario del curso 2234/23001

CONTENIDOS PRESENCIAL
Módulo 1: MI ROL, MI HUELLA DE LIDERAZGO Y CÓMO COMUNICAR
Mi impacto como Experience Manager:
- Mi impacto directo generando una gran experiencia de empleado.
- Conexión con la experiencia de nuestros clientes.
- Ejercicio Mis funciones como experience manager.

Huella de liderazgo e impulsores de energía:
- Mi huella de liderazgo (explotación resultados test psicométrico): qué tipo de líder soy.
- Dinámica por parejas: fortalezas más destacadas en mi perfil.
- Práctica de indagación apreciativa: cómo puedo apalancarme sobre mis fortalezas.

Gestionar la energía del equipo:
- Factores de energía: por qué son importantes en roles front con clientes.
- Motivaciones intrínsecas y extrínsecas: nuevo modelo operativo 2.0 de gestión de motivaciones.
- Ejercicio Moving motivators. Como impacta un manager en la motivación.
- Palancas de un manager para generar compromiso.
- Ejercicio mapa de compromiso y cómo desarrollarlo.

Construir la base relacional del liderazgo:
- Para establecer la relación: match – pace – lead.
- La base relacional del liderazgo : relación, posibilidades, acciones.
- Ejercicio: Mapa de relación del equipo real e ideal.
- Cómo regular eficazmente la distancia social.
- Ejercicio: Cómo me adapto a distintos perfiles a través del psicométrico.

Módulo 2: QUÉ COMUNICAR
Claves de comunicación en el liderazgo actual:
- Comunicar empezando desde el por qué.
- Construir propósito: la interrelación del propósito de HotelAtelier, del equipo e individual.
- Técnicas comunicación directiva: foco en los para qués, sencillo, consistente y bi direccional.
- Sistemática de comunicación de equipo: frecuencia, duración, canal.

Escucha y feedback:
- Los 3 niveles de la escucha y sus obstáculos.
- El feedback: tu mejor y peor feedback.
- Dar y recibir feedback: claves de actuación.
- Cómo dar feedforward.
- Cómo dar reconocimiento.
- Feedback circular: ceremonias en equipo.

Gestionar conflictos:
- Del problema al conflicto. Naturaleza y significado del conflicto.
- Anatomía del conflicto: colusión y escalado, emociones presentes en el conflicto.
- Ejercicio El diálogo interno: Alineando mis motivaciones y mis comportamientos.
- Creando conexiones: Escuchando las emociones de los demás.
- Estructura y técnicas de conversaciones críticas para resolver conflictos.

CONTENIDOS TELEFORMACIÓN
1- CÓMO GESTIONAR MOTIVACIONES
Módulo 1. Introducción la curso.
Módulo 2. La energía que nos mueve.
Ejercicio - Movernos en el iceberg.
Módulo 3. Cómo motivar antes y ahora
Video cierre Daniel Pink.
Módulo 4. Cómo funcionan las motivaciones.
Video cierre Shreck.
Ejercicio - La Regata.
Módulo 5.El rol del manager: cómo gestionar el compromiso.
Módulo 6. El rol del manager: cómo gestionar motivaciones.
Lectura Artículo Hertzberg.
Módulo 9. Conclusiones
2- CÓMO DAR FEEDBACK Y RECONOCIMIENTO
Módulo 1: Introducción.
- Introducción al curso.

Módulo 2: Feedback y reconocimiento... y en entornos ágiles más.
- Por qué es importante el feedback.
- Feedback en entornos ágiles.

Módulo 3: ¿Estás preparado para dar feedback?.
- Autoconciencia antes de empezar.
- ¿Estás preparado para dar feedback?.
- El feedback desde la observación.
- La responsabilidad de recibir feedback.
- Claves a la hora de recibir feedback.

Módulo 4: Feedback y performance.
- Mejora y alineamiento.
- Diferencia entre feedback de mejora y de realineamiento.
- Reconocimiento.
- La importancia del reconocimiento.
- Cómo dar reconocimiento.

Módulo 5: Prácticas y herramientas.
- Feedback y reconocimiento en entornos ágiles.
- Feedfoward.

Módulo 6: No pasará, pero... y si a pesar de este curso, se complica.
- Gestión de situaciones y reacciones ante el feedback.

Módulo 7: Cierre
- La seguridad psicológica.

3- CÓMO ESCUCHAR Y HACER PREGUNTAS PODEROSAS
Módulo 1. Introducción.
Módulo 2. Generar contexto de escucha.
Módulo 3. La escucha.
Módulo 4. Niveles, inferencias y barreras de la escucha.
Módulo 5. Escuchar lo que no suena.
Ejercicio.
Módulo 6. Preguntas poderosas I.
Ejercicio identificación de preguntas poderosas.
Lectura Preguntas efectivas.
Módulo 7. Preguntas poderosas II.
Ejercicio preguntas y objetivos.
Ejercicio reformulación de preguntas.
Módulo 8. Escucha y preguntas aplicadas al desarrollo: TGROW.
Ficha soporte preguntas T-GROW.
Módulo 9. Conclusión.
4- EVOLUCIONAR HACIA UN LEADER COACH
Módulo 1. Introducción.
Video Padre e hijo.
Ejercicio de reflexión: Padre e hijo
Módulo 2. Manager tradicional vs manager coach.
Módulo 3. Naturaleza del coaching.
Ejercicio de reflexión: mi experiencia de coaching.
Módulo 4. En la mente de un leader coach.
Video cierre El efecto Pigmalión.
Ejercicio de Reflexión_El efecto Pigmalión.
Módulo 5. En la práctica de un líder coach.
Ejercicio Señalar el cambio de canil.
Módulo 6. Morfeo encuentra a Neo.
Ejercicio de reflexión_Morfeo encuentra a Neo.
Conversaciones de coaching. Módulo 7. Conclusiones.

RECIBÍ DIPLOMA Y CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCION FORMATIVA

IRENE SANZ MERINO, con NIF 50983876Y recibe el Diploma y Cuestionario de Evaluación de la Acción Formativa 2234/23001, Programa Experience Managers, impartida entre el 10/05/2023 y el 30/09/2023 en modalidad mixta (p+t).

En Madrid, a 30 septiembre de 2023.

Firma de IRENE SANZ MERINO