

PILAR **M**OLINA  
The change that shakes your company

## CATÁLOGO DE CURSOS

## EL CAMBIO ESTÁ EN LAS PERSONAS

Cuando queremos implementar cambios, las personas son la clave del éxito de la implantación, por lo que **debemos gestionar sus competencias a través de la formación**. Los cambios en tu organización afectan principalmente a las personas que trabajan en ella, ya que deberán asumir nuevas funciones y responsabilidades o bien, verán modificada su forma de trabajar.

Pasaremos a la acción todos juntos para cumplir los **objetivos marcados**. Cuando hablo de formaciones me refiero a **formaciones dinámicas** y donde sacaremos lo mejor de nosotros mismos para conseguir nuestros objetivos. Y sobre todo **formaciones personalizadas**, hechas a medida para tu empresa porque detrás hay un trabajo previo de observación.

Para la impartición del curso, se aplican **innovadoras metodologías** como la Neuroview, DISC , Sikkhona... todas ellas disponen además de **tests personalizados**. Todo esto lo combinamos con **conceptos teóricos, soporte audiovisual** y numerosas **dinámicas de rol**. El participante trabajará sobre su empresa.

Y por supuesto, para que la formación sea exitosa, te acompañaré y realizaré un **seguimiento** para verificar que los objetivos se consiguieren. ¡Se trata de evaluar los resultados!

Además, **gestionamos los trámites** para que se puedan beneficiar de la **bonificación** correspondiente para formación a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (**FUNDAE**) y así las empresas podrán usar ese crédito disponible para pagar el curso.

En muchos casos, dependiendo de los asistentes, ¡las formaciones te pueden salir gratis! **Te consulto gratuitamente el crédito del que dispones**.

**¿Qué servicios te puedo ofrecer en formación?** Consulta mi catálogo de cursos en las siguientes páginas.

Mis otros servicios también pueden ser:



## CONSULTORÍA

**Te ayudo con el diagnóstico, te acompaño en la planificación, implementación y evaluación. ¡Acordamos el seguimiento!**

- Plan estratégico de la empresa
- Benchmark
- Mapa experiencia cliente
- Cliente misterioso
- Gestión del cambio desde la gestión de procesos
- Diagnóstico del equipo & Plan de acción
- Diagnóstico del líder & Plan de acción



## COACHING

**Te acompaño en la consecución de tus objetivos.**

- Coaching personal
- Coaching ejecutivo
- PNL



## INTERIM MANAGEMENT

**Me incorporo a tu empresa de forma externa para llevar a cabo la misión que me asignes.**

- Directora de atención al cliente
- Directora de ventas
- Líder de proyectos relacionados con la gestión del cambio
- HR Business partner
- Talent & development & training

## ÍNDICE

ATENCIÓN AL CLIENTE	🕒 8 h	5
VENTA CONSULTIVA	🕒 8 h	6
ATENCIÓN AL CLIENTE CON VENTA TELEFÓNICA	🕒 8 h	7
GESTIÓN EFICIENTE Y EFICAZ EN LA PYME	🕒 24 h	8
LIDERAZGO	🕒 24 h	9
LIDERAZGO CON METODOLOGÍA NEUROVIEW & COMUNICACIÓN EFECTIVA	🕒 12 h	10
ENTREVISTA POR COMPETENCIAS	🕒 8 h	11
GESTIÓN DEL TALENTO	🕒 8 h	12
COMUNICACIÓN EFECTIVA	🕒 8 h	13
APRENDIENDO A DELEGAR	🕒 6 h	14
COHESIÓN DE EQUIPOS	🕒 8 h	15
GESTIÓN DE ESTRÉS	🕒 8 h	16

## ATENCIÓN AL CLIENTE con metodología DISC

### Beneficios



- Aumento satisfacción del cliente&Ventas
- Mejora del conocimiento del cliente
- Mejora de la experiencia del cliente
- Aumento rentabilidad de la empresa
- Mayor eficacia del proceso de compra
- Mayor eficiencia del proceso de venta
- Aumento de la implicación y compromiso del equipo

### Dirigido a



Equipos y Responsables de equipos comerciales y atención al cliente.

### Duración



8 horas

(Si se quiere diagnóstico previo añadir 8h)

### Contenido



Cliente y atención al cliente  
Ciclo de compra cliente  
Mapa experiencia cliente  
Mapa empatía cliente  
Competencias en ATENCIÓN AL CLIENTE  
ASERTIVIDAD para la gestión de conflictos  
Cómo contribuir a la venta y rentabilidad de la empresa  
Comportamientos de los clientes

Incluye test DISC personalizado para el participante que ayudará a una mejor comprensión de uno mismo y cómo relacionarse efectivamente con otros comportamientos.

Posibilidad de acompañamiento, seguimiento y evaluación una vez finalizada la formación para asegurar se implementan los cambios que queremos ver en los equipos.

### Metodología

- Metodología DISC (incluye test). Exposición de conceptos teóricos con soporte audiovisual. Numerosas dinámicas de rol. Situaciones simuladas a partir de casos reales.

### Impartido por

- Pilar Molina. Experta en procesos de atención al cliente, ventas y gestión de equipos multiculturales. Consultora, Formadora y Coach en desarrollo organizacional y Gestión del cambio.

### Bonificación

- Gestionamos los trámites para que se puedan beneficiar de la bonificación correspondiente para formación, a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

### Coste del curso

A consultar

€ (IVA no incluido)

Pilar Molina se reserva el derecho de modificar, posponer o cancelar el curso si el número de inscritos no cubre el mínimo de asistencia.

## VENTA CONSULTIVA Con metodología DISC

### Beneficios



- Aumento de ventas
- Mejora del conocimiento del cliente
- Mayor eficacia del proceso de compra
- Mayor eficiencia del proceso de venta
- Aumento de la venta cruzada & up selling
- Aumento satisfacción del cliente
- Mejora de la experiencia del cliente

### Dirigido a



Equipos y Jefes de equipos comerciales y atención al cliente.

### Duración



8 horas

(Si se quiere diagnóstico previo añadir 8h)

### Contenido



- Cliente
- Ciclo de compra cliente
- Mapa experiencia cliente
- Mapa empatía cliente
- VENTA CONSULTIVA
- Competencias para la VENTA CONSULTIVA
- Motivadores de compra
- Comportamientos de los clientes: DISC
- Cross selling & Up selling

Incluye test DISC personalizado para el participante que ayudará a una mejor comprensión de uno mismo y cómo relacionarme efectivamente con otros comportamientos.

Posibilidad de acompañamiento, seguimiento y evaluación una vez finalizada la formación para asegurar se implementan los cambios que queremos ver en los equipos.

### Metodología

- Metodología DISC (incluye test). Exposición de conceptos teóricos con soporte audiovisual. Numerosas dinámicas de rol. Situaciones simuladas a partir de casos reales.

### Impartido por

- Pilar Molina. Experta en procesos de atención al cliente, ventas y gestión de equipos multiculturales. Consultora, Formadora y Coach en desarrollo organizacional y Gestión del cambio.

### Bonificación

- Gestionamos los trámites para que se puedan beneficiar de la bonificación correspondiente para formación, a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

Coste del curso A consultar

€ (IVA no incluido)

Pilar Molina se reserva el derecho de modificar, posponer o cancelar el curso si el número de inscritos no cubre el mínimo de asistencia.

## Atención al cliente con venta telefónica con metodología DISC

### Beneficios



- Aumento satisfacción del cliente&Ventas
- Mejora del conocimiento del cliente
- Mejora de la experiencia del cliente
- Aumento rentabilidad de la empresa
- Mayor eficacia del proceso de compra
- Mayor eficiencia del proceso de venta
- Aumento de la implicación y compromiso del equipo

### Dirigido a



Equipos y Responsables de equipos comerciales y atención al cliente.

### Duración



8 horas

(Si se quiere diagnóstico previo añadir 8h)

### Contenido



Cliente  
Ciclo de compra cliente  
Mapa experiencia cliente  
Mapa empatía cliente  
Motivadores de compra cliente  
Proceso de la venta  
Cross selling  
Up selling  
Competencias en Atención al cliente con venta telefónica  
Comportamientos de los clientes

Incluye test DISC personalizado para el participante que ayudará a una mejor comprensión de uno mismo y cómo relacionarse efectivamente con otros comportamientos. Posibilidad de acompañamiento, seguimiento y evaluación una vez finalizada la formación para asegurar se implementan los cambios que queremos ver en los equipos.

### Metodología

- Metodología DISC (incluye test). Exposición de conceptos teóricos con soporte audiovisual. Numerosas dinámicas de rol. Situaciones simuladas a partir de casos reales.

### Impartido por

- Pilar Molina. Experta en procesos de atención al cliente, ventas y gestión de equipos multiculturales. Consultora, Formadora y Coach en desarrollo organizacional y Gestión del cambio.

### Bonificación

- Gestionamos los trámites para que se puedan beneficiar de la bonificación correspondiente para formación, a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

### Coste del curso

A consultar

€ (IVA no incluido)

Pilar Molina se reserva el derecho de modificar, posponer o cancelar el curso si el número de inscritos no cubre el mínimo de asistencia.

## Gestión eficiente y eficaz en la PYME

### Beneficios



- Elaboración plan estratégico de la empresa
- Aumento de ventas y rentabilidad de la empresa
- Procesos más eficientes y eficaces
- Mejora experiencia cliente
- Aumento de la venta cruzada&up selling
- Procesos selección efectivos
- Mejora de comunicación y productividad equipo

### Dirigido a



Directores generales, gerentes en pymes.

### Duración



24horas

### Contenido



- Planificación estratégica
- Venta por procesos y venta consultiva
- Liderazgo y habilidades directivas
- Entrevista por competencias y gestión del talento

Incluye test DISC personalizado para el participante que ayudará a una mejor comprensión de uno mismo y cómo relacionarme efectivamente con otros comportamientos.

Posibilidad de acompañamiento, seguimiento y evaluación una vez finalizada la formación para asegurar se implementan los cambios que queremos ver en los equipos.

### Metodología

- Metodología DISC (incluye test). Exposición de conceptos teóricos con soporte audiovisual. Numerosas dinámicas de rol. Cada participante trabajará sobre su empresa. Traer portátil.

### Impartido por

- Pilar Molina. Experta en procesos de atención al cliente, ventas y gestión de equipos multiculturales. Consultora, Formadora y Coach en desarrollo organizacional y Gestión del cambio.

### Bonificación

- Gestionamos los trámites para que se puedan beneficiar de la bonificación correspondiente para formación, a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

Coste del curso A consultar

€ (IVA no incluido)

Pilar Molina se reserva el derecho de modificar, posponer o cancelar el curso si el número de inscritos no cubre el mínimo de asistencia.



## LIDERAZGO

### Beneficios



- Aumento de confianza ,compromiso, bienestar e innovación del equipo.
- Aumento de rendimiento, eficiencia y eficacia .
- Entender y apreciar el estilo de comportamiento, y de esta manera adaptar el estilo de comunicación con los otros.
- Tener más apertura y mayor alineación del equipo

### Dirigido a



Directivos y mandos intermedios que quieran mejorar su liderazgo

### Duración



24 horas

### Contenido



- Planificación estratégica y gestión del cambio
- Priorización y gestión del tiempo
- Delegación
- Gestión del talento y motivación
- Gestión emocional
- Gestión de conflictos y acuerdos
- Las áreas claves desde el neuroliderazgo para promover la confianza y el compromiso que son esenciales para la construcción de equipos de alto rendimiento.
- Comunicación Efectiva

Incluye test DISC personalizado para el participante que ayudará a una mejor comprensión de uno mismo y cómo relacionarme efectivamente con otros comportamientos.

Posibilidad de realización del test neuroview por participante: Evaluación basada en la neurociencia que mide 8 áreas claves en la práctica de liderazgo

### Metodología

- Metodología DISC (incluye test). Exposición de conceptos teóricos con soporte audiovisual. Numerosas dinámicas de rol. Situaciones simuladas a partir de casos reales.

### Impartido por

- Pilar Molina. Consultora, Formadora y Coach en desarrollo organizacional y Gestión del cambio. Experta en gestión de equipos multiculturales.

### Bonificación

- Gestionamos los trámites para que se puedan beneficiar de la bonificación correspondiente para formación, a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

### Coste del curso

A consultar.

€ (IVA no incluido)

Pilar Molina se reserva el derecho de modificar, posponer o cancelar el curso si el número de inscritos no cubre el mínimo de asistencia.

## LIDERAZGO con metodología Neuroview y comunicación efectiva

### Beneficios



- Aumento de confianza, compromiso, bienestar e innovación en nuestros colaboradores.
- Aumento de rendimiento
- Entender y apreciar el estilo de comportamiento, y de esta manera adaptar el estilo de comunicación con los otros
- Gestionar diferencias y conflictos
- Tener más apertura y mayor alineación

### Dirigido a



Personas que quieran mejorar su liderazgo y habilidades comunicativas

### Duración



12 horas

### Contenido



- 8 áreas claves en la práctica de liderazgo
- Elaboración del plan de acción para la mejora del liderazgo
- COMUNICACIÓN EFECTIVA:
- Competencias para la comunicación efectiva
- Sistemas representacionales
- Rapport
- Asertividad para la gestión de conflictos
- Comportamientos de las personas
- Aprendiendo a dar feedback

Incluye test NEUROVIEW: es una evaluación basada en la neurociencia que mide 8 áreas claves en la práctica de liderazgo que está demostrado promueven la confianza y el compromiso que son esenciales para la construcción de equipos de alto rendimiento.

Incluye test DISC personalizado para el participante que ayudará a una mejor comprensión de uno mismo y cómo relacionarme efectivamente con otros comportamientos. Posibilidad de acompañamiento, seguimiento y evaluación

### Metodología

- Metodología Neuroview y DISC (incluyen test). Exposición de conceptos teóricos con soporte audiovisual. Numerosas dinámicas de rol. Situaciones simuladas a partir de casos reales.

### Impartido por

- Pilar Molina. Consultora, Formadora y Coach en desarrollo organizacional y Gestión del cambio. Experta en gestión de equipos multiculturales.

### Bonificación

- Gestionamos los trámites para que se puedan beneficiar de la bonificación correspondiente para formación, a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

Coste del curso A consultar

€ (IVA no incluido)

Pilar Molina se reserva el derecho de modificar, posponer o cancelar el curso si el número de inscritos no cubre el mínimo de asistencia.

## Entrevista por competencias

### Beneficios



- Contrataciones más eficientes
- Contrataciones más eficaces
- Mayor motivación del equipo
- Reducción de rotación de personal

### Dirigido a



Personas que sean parte del proceso de selección

### Duración



8 horas

Hay que sumar 3 h. si se quiere personalizar

### Contenido



- Valores, cultura, competencias transversales de la organización
- Diferencia entre entrevista habitual y entrevista por competencias
- Pasos para entrevista
- Estrella de formulación de preguntas en una entrevista por competencias
- Formulas preguntas TED
- Preguntas en relación a FORMACIÓN
- Preguntas en relación a TRAYECTORIA LABORAL
- Preguntas en relación a COMPETENCIAS TRANSVERSALES
- Poniendo nombre a las competencias
- Preguntas por competencia

### Metodología

- Exposición de conceptos teóricos con soporte audiovisual. Numerosas dinámicas de rol. Situaciones simuladas a partir de casos reales.

### Impartido por

- Pilar Molina. Consultora, Formadora y Coach en desarrollo organizacional y Gestión del cambio. Experta en gestión de equipos multiculturales.

### Coste del curso

A consultar

€ (IVA no incluido)

### Bonificación

- Gestionamos los trámites para que se puedan beneficiar de la bonificación correspondiente para formación, a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

Pilar Molina se reserva el derecho de modificar, posponer o cancelar el curso si el número de inscritos no cubre el mínimo de asistencia.

## Gestión del talento

### Beneficios



- Contrataciones más eficientes y eficaces
- Reducción de rotación de personal
- Mayor motivación del equipo
- Aumento del rendimiento del equipo
- Mejora del trabajo en equipo

### Dirigido a



Personas que lideren equipos.

### Duración



8 horas

Hay que sumar 3 h. si se quiere personalizar

### Contenido



-Valores, cultura y competencias transversales de la organización

- 1-ADQUISICIÓN DEL TALENTO: Reclutar y evaluar
- 2-DESARROLLO TALENTO: Formación&desarrollo, promoción
- 3-GESTIÓN DEL RENDIMIENTO: Plan Objetivos& Evaluación
- 4-GESTIÓN DE LA SUCESIÓN : Evaluación de sucesión

Posibilidad de acompañamiento, seguimiento y evaluación una vez finalizada la formación para asegurar se implementan los cambios que queremos ver en los equipos.

### Metodología

- Exposición de conceptos teóricos con soporte audiovisual. Numerosas dinámicas de rol. Situaciones simuladas a partir de casos reales.

### Impartido por

- Pilar Molina. Consultora, Formadora y Coach en desarrollo organizacional y Gestión del cambio. Experta en gestión de equipos multiculturales.

### Bonificación

- Gestionamos los trámites para que se puedan beneficiar de la bonificación correspondiente para formación, a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

### Coste del curso

A consultar

€ (IVA no incluido)

Pilar Molina se reserva el derecho de modificar, posponer o cancelar el curso si el número de inscritos no cubre el mínimo de asistencia.

## COMUNICACIÓN EFECTIVA con metodología DISC

### Beneficios



- Entender y apreciar el estilo de comportamiento, y de esta manera adaptar el estilo de comunicación con los otros
- Gestionar diferencias y conflictos
- Crecer en madurez emocional
- Tener más apertura y mayor alineación
- Crecer en confianza

### Dirigido a



Personas que quieran mejorar habilidades comunicativas

### Duración



8 horas

### Contenido



- Comunicación
- Competencias para la comunicación efectiva
- Sistemas representacionales
- Rapport
- Asertividad para la gestión de conflictos
- Comportamientos de las personas
- Aprendiendo a dar feedback

Incluye test DISC personalizado para el participante que ayudará a una mejor comprensión de uno mismo y cómo relacionarme efectivamente con otros comportamientos.

Posibilidad de acompañamiento, seguimiento y evaluación una vez finalizada la formación para asegurar se implementan los cambios que queremos ver en los equipos.

### Metodología

- Metodología DISC (incluye test). Exposición de conceptos teóricos con soporte audiovisual. Numerosas dinámicas de rol. Situaciones simuladas a partir de casos reales.

### Impartido por

- Pilar Molina. Consultora, Formadora y Coach en desarrollo organizacional y Gestión del cambio. Experta en gestión de equipos multiculturales.

### Bonificación

- Gestionamos los trámites para que se puedan beneficiar de la bonificación correspondiente para formación, a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

**Coste del curso** A consultar

€ (IVA no incluido)

Pilar Molina se reserva el derecho de modificar, posponer o cancelar el curso si el número de inscritos no cubre el mínimo de asistencia.

## Aprendiendo a Delegar

### Beneficios



- Aumento de confianza ,compromiso, bienestar e innovación en nuestros colaboradores.
- Aumento de rendimiento
- Maximización del talento
- Aumento de eficiencia y eficacia de procesos

### Dirigido a



Personas que quieran mejorar su liderazgo y habilidades de delegación

### Duración



6 horas

### Contenido



¿Dónde vamos?  
Estrategia y Objetivos  
Alineación  
El tiempo. Priorizar  
Definiciones Delegación  
Competencia  
Sugerencia  
Confianza  
Aprendiendo a delegar  
Los principios de la descentralización  
Indicadores, seguimiento y evaluación

### Metodología

- Metodología: Exposición de conceptos teóricos con soporte audiovisual. Numerosas dinámicas de rol. Situaciones simuladas a partir de casos reales.

### Impartido por

- Pilar Molina. Consultora, Formadora y Coach en desarrollo organizacional y Gestión del cambio. Experta en gestión de equipos multiculturales.

### Coste del curso

A consultar

€ (IVA no incluido)

### Bonificación

- Gestionamos los trámites para que se puedan beneficiar de la bonificación correspondiente para formación, a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

Pilar Molina se reserva el derecho de modificar, posponer o cancelar el curso si el número de inscritos no cubre el mínimo de asistencia.

## Cohesión de equipos

### Beneficios



- Creer en confianza
- Gestionar diferencias y conflictos
- Creer en madurez emocional y compromiso
- Tener más apertura
- Mayor sensación de alineamiento
- Mayor sentido de pertenencia
- Incremento de la implicación

### Dirigido a



Equipo de trabajo  
(Personas integrantes de un mismo equipo)

### Duración



8 horas

### Contenido



- Modelo de Estadios Grupales
- Diagnóstico del grupo: ¿Dónde estamos?
- Dinámicas para la excelencia grupal:

- Expresión
- Compartir
- Permitir
- Alineamiento
- Resolver
- Interdependencia
- Sincronizar

- Herramientas para retomar el camino: Alianza, Re-descubrimiento, Valentía, Bienvenida

Incluye cuestionario On line que los miembros del equipo completan para poder identificar el estadio en el que están. El informe facilita además un detalle de comportamientos eficaces e ineficaces del equipo.

### Metodología

- Para la aplicación práctica se utiliza un set de imágenes.

### Impartido por

- Pilar Molina. Consultora, Formadora y Coach en desarrollo organizacional y Gestión del cambio. Experta en gestión de equipos multiculturales.

### Coste del curso

A consultar

€ (IVA no incluido)

### Bonificación

- Gestionamos los trámites para que se puedan beneficiar de la bonificación correspondiente para formación, a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

Pilar Molina se reserva el derecho de modificar, posponer o cancelar el curso si el número de inscritos no cubre el mínimo de asistencia.

## Gestión de Estrés

### Beneficios



Identificación de tus estresores.  
Aumentar estrategias y recursos para mejorar tu regulación emocional.  
Mejora de la gestión de conflictos.  
Mejora de tu comunicación.  
Elaboración plan de acción para la mejora personal y profesional

### Dirigido a



Personas que quieran adquirir técnicas para mejorar su regulación emocional.

### Duración



8 horas

### Contenido



El Estrés  
El gran cambio empieza en ti  
Diagnóstico: Pensamiento-Emoción-Sensación  
Percepción y realidad  
Rueda de la vida, Estresores, DAFO

Objetivos  
Plan de Acción: Actitud  
Regulación emocional :  
Estrategías  
RODA: Mindfulness  
Ciclo de Control Covey  
Asertividad  
Rapport  
Técnicas de Coaching&PNL

Liderazgo  
Ocio , salud, alimentación

### Metodología

- Exposición de conceptos teóricos con soporte audiovisual. Numerosas dinámicas de rol. Cada participante trabajará sobre su situación personal.

### Impartido por

- Pilar Molina. Consultora, Formadora y Coach en desarrollo organizacional y Gestión del cambio.

### Coste del curso

A consultar

€ (IVA no incluido)

### Bonificación

- Gestionamos los trámites para que se puedan beneficiar de la bonificación correspondiente para formación, a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

Pilar Molina se reserva el derecho de modificar, posponer o cancelar el curso si el número de inscritos no cubre el mínimo de asistencia.



 636 414 132

 pilar@pilarmolina.org

[www.pilarmolina.org](http://www.pilarmolina.org)



Consultora · Formadora · Coach