



Pau Serrat i Samsó  
Consultor-Formador

# ***Proposta Formativa***

# 1

## Objectiu de la Proposta

L'objectiu d'aquesta proposta és la descripció dels seminaris, tallers i cursos que puc desenvolupar per la seva organització. La metodologia d'aquestes accions formatives s'orienta cap a la transferència de l'aprenentatge al lloc de treball, la millora continua, la motivació del col·laborador i el més important: el rendiment de les persones.



# Àrees de treball

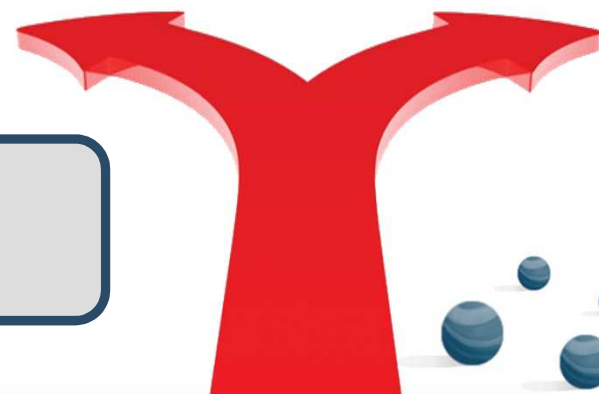
2

Habilitats  
personals

La Proposta  
diferencia tres  
grans àrees de  
treball

Gestió de Persones i  
de processos

Activitats Outdoor i  
experiencials



# Habilitats Personals

# 3

- Comunicació eficaç en l'entorn empresarial i personal
- Gestió del canvi
- Formació de formadors
- Presentacions d'impacte orientades a resultats
- Cohesió i Treball en equip
- Excel·lència en l'Atenció al client
- Resiliència i optimisme conscient



# Habilitats Personals

# 3



## Comunicació efectiva en l'entorn empresarial i personal

### Objectius

- Desenvolupar habilitats de comunicació en totes les relacions interpersonals
- Conèixer l'impacte de la no qualitat comunicativa en els diferents entorns en el que es desenvolupa la persona.
- Desenvolupar les habilitats comunicatives y els coneixements necessaris per a la resolució eficaç dels conflictes que es puguin donar entre les persones

### Format

12 hores  
Seminari –  
Taller –  
Tècnica mirall

### Descripció

- Treballant des del punt de vista de la intel·ligència emocional, conjuntament amb les bases de la comunicació persuasiva, es fa un treball específic cap a millorar els resultats de totes les comunicacions que es duen a terme tant en l'àmbit professional com en el personal



# Habilitats Personals

3

*Objectius*

*Format*

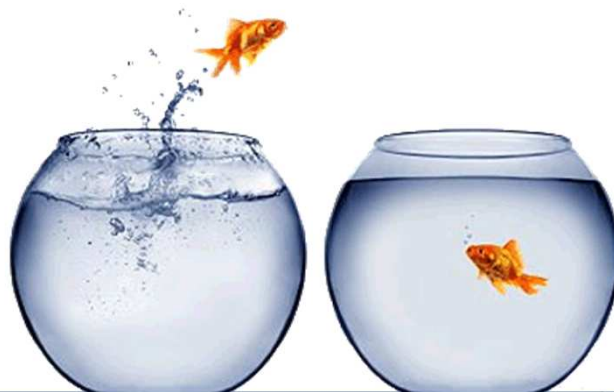
*Descripció*

## Gestió del canvi

- Definir i identificar el canvi, els seus orígens i les variables que el defineixen i el caracteritzen
- Assolir un coneixement de les implicacions, en tots els àmbits, que es deriven de tot procés de canvi.
- Potenciar les habilitats i capacitats per a gestionar el canvi i les situacions de canvi amb l'objectiu de potenciar l'autoconfiança i l'alineació d'equips en aquesta mateixa actitud.

12 hores  
Seminari –  
Taller

- Partint d'un treball específic per tal d'entendre la creació de paradigmes que acaben derivant en anclatges, es traça tot un procés amb l'objectiu d'analitzar les fases per les que passa el canvi, les actituds que el faciliten, les habilitats necessàries i les eines que seran útils per a dur-lo a terme amb èxit.



# Habilitats Personals

# 3



## Formació de formadors

### Objectius

El programa de Formació de formadors té com a objectiu principal el de desenvolupar les habilitats de comunicació i de facilitació de l'aprenentatge:

- Analitzant les tècniques i recursos bàsics per la bona gestió de tot procés d'ensenyament-aprenentatge.
- Coneixent el funcionament dels múltiples recursos y materials didàctics de que es disposen, per tal d'optimitzar-ne el seu ús.
- Aprenent a reutilitzar eines quotidianes com a recursos pedagògics.

### Format

16 hores  
Seminari –  
Taller –  
Tècnica  
mirall

### Descripció

- A partir d'un treball pràctic i vivencial es realitza un exercici transversal passant per tots i cada un dels aspectes que condicionen l'èxit d'una acció formativa, aportant eines que permetin la millora de resultats i establint pautes per a la creació de noves. D'aquesta manera permetrem encaminar cada vegada més les accions formatives a la consecució dels objectius pedagògics fixats.



# Habilitats Personals

# 3

*Objectius*

*Format*

*Descripció*

## Presentacions d'impacte orientades a resultats

- Millorar les tècniques de comunicació dels participants.
- Adquirir seguretat davant dels oients i superar la "por escènica".
- Desenvolupar habilitats per a enfrontar-se a situacions difícils.
- Seguir un estructura lògica en una presentació.
- Mantenir l'atenció del públic objectiu.

16 hores  
Seminari –  
Taller –  
Tècnica  
mirall

- Començant per un treball específic entorn de les actituds que es manifesten en tota presentació en públic, es plantegen les diferents millores necessàries per l'assoliment dels diferents objectius que es poden perseguir a l'hora de fer una exposició davant d'un col·lectiu: Llenguatge des de tots els àmbits, recursos utilitzables, petites claus d'èxit.





# Habilitats Personals

# 3

*Objectius*

*Format*

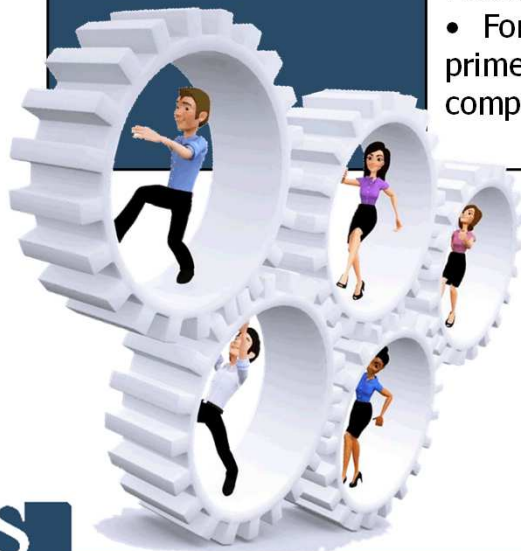
*Descripció*

## Cohesió i treball en equip

- Aprofundir en el coneixement de les estructures i dinàmiques dels equips de treball, entenent les diferències entre grup i equip.
- Conèixer les característiques i elements d'un equip eficaç.
- Determinar la importància de tots els membres d'una empresa/ equip a l'hora de garantir l'existència de la mateixa.
- Fomentar la automotivació en primer lloc i la motivació al company i l'equip.

16 hores  
Seminari –  
Taller - Jocs

- Se segueix un procés que porta als participants a passar de la concepció individual i els conseqüents resultats, a la mentalitat d'equip de treball, potenciant tots aquells aspectes que caracteritzen els equips d'alt rendiment, i minimitzant la càrrega de pes negativa existent en tots els equips de treball. El joc i l'experimentació juguen un paper clau en aquesta acció formativa



# Habilitats Personals

# 3



*Objectius*

*Format*

*Descripció*

## Excel·lència en l'Atenció al client

- Desenvolupar habilitats de comunicació en el tracte amb el client, tant extern com intern.
- Identificar i gestionar correctament els moments de la veritat del servei.
- Entendre els pilars fonamentals en els que es basa la Satisfacció del client.
- Conèixer l'impacte de la no qualitat en els processos d'atenció al client.

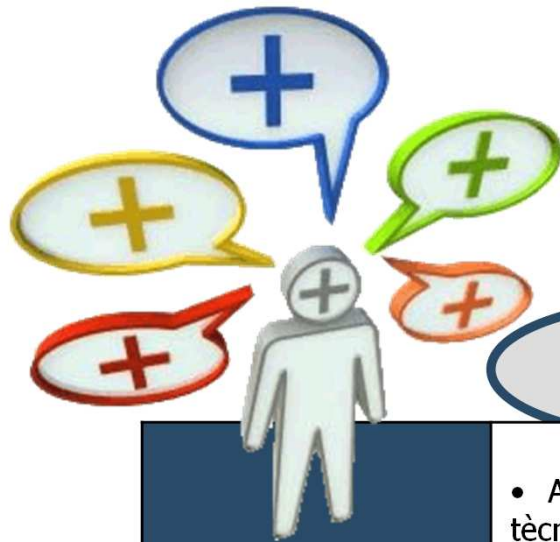
12 hores  
Seminari –  
Taller –  
Tècnica  
mirall

- Treballant des del punt de vista de la intel·ligència emocional, conjuntament amb els aspectes que determinen la percepció d'un servei. Recalcant els paràmetres en que es mou la satisfacció del client, i la necessitat d'aportar valor afegit en la percepció del client. Encaixant totes les peces: servei, comunicació, expectatives, satisfacció i valor afegit, estarem més a prop de garantir una excel·lent atenció al client.



# Habilitats Personals

# 3




	<i>Objectius</i>	<i>Format</i>	<i>Descripció</i>
<b>Resiliència i Optimisme conscient</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adquirir recursos i tècniques que facilitin una adequada autogestió emocional.</li><li>• Sensibilitzar en la cultura de l'esforç, optimisme, proactivitat i resiliència.</li><li>• Proporcionar entrenament en les eines específiques que enforteixin les capacitats de resposta a les adversitats de la realitat actual.</li></ul>	16 hores Seminari – Taller – videoforum	- Realitzant un treball enfocat a posar en dubte les creences que impedeixen afrontar les adversitats de forma resilient, i mitjançant l'autodescobriment de les debilitats de cada un dels participants, es va teixint l'estructura de l'actitud resilient i optimista conscient. És només a través de l'autoconsciència que aquesta acció formativa pren sentit. Per aquesta raó, totes les activitats treballen des de la vessant experiencial.





# Gestió de Persones i Processos

# 4

- 
- Gestió del temps
  - Gestió de projectes
  - Lideratge orientat a resultats i a les persones



# Gestió de Persones i Processos

# 4

## Objectius

## Format

## Descripció

### Gestió del temps



- Analitzar les conductes personals relacionades amb la gestió del temps.
- Determinar les causes de la mala gestió del temps.
- Identificar les millors pràctiques per a gestionar el temps de forma eficaç.
- Aplicar estratègies i eines que permetin:
  - Prioritzar i planificar adequadament les tasques.
  - Adoptar bons hàbits de gestió del temps.

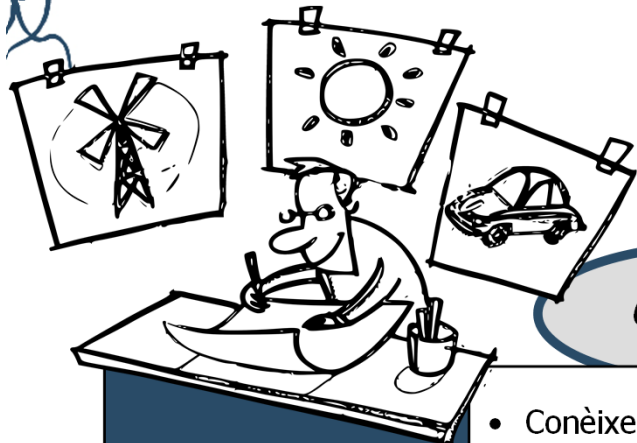
8 hores  
Seminari –  
Taller

- Fent un exercici comparatiu entre la gestió del temps que cada un dels participants porta a terme, i els resultats que n'obtenen aconseguim establir una base procedimental sobre la que aplicar mesures de canvi. Aquestes mesures de canvi es treballen en ordre invers a la seva aplicació, és a dir, primer s'estableixen els resultats que es pretenen assolir i a continuació els mecanismes per arribar-hi.



# Gestió de Persones i Processos

# 4



## Gestió de Projectes

### Objectius

- Conèixer el concepte de projecte, les seves característiques.
- Analitzar les possibles causes de fracàs en la gestió d'un projecte.
- Conèixer els requisits necessaris per a realitzar una correcta gestió de la documentació d'un projecte.
- Realitzar una correcta gestió dels recursos, per tal de complir amb els objectius assignats al projecte

### Format

12 hores  
Seminari –  
Taller

### Descripció

- A partir d'un treball previ en la preparació d'un projecte, l'acció formativa basa tots els esforços en aplicar millores en l'esmentat projecte. Per tal de fer-ho es fa servir la tècnica d'anàlisi "Premortem", que consisteix en determinar tot allò que podria sortir malament, contemplant totes les causes existents. D'aquesta manera, i havent "destrossat" el projecte en qüestió, és a través de les conclusions extretes i basant-se en el marc teòric que es comencen a establir les bases de la gestió de projectes eficaç.



# Gestió de Persones i Processos

# 4

*Objectius*

*Format*

*Descripció*

**Lideratge orientat a resultats i a les persones**



- Clarificar a què ens referim quan parlem de lideratge.
- Diferència entre manar, gestionar i liderar.
- Determinar les àrees competencials d'un líder d'equips: Comunicació, treball en equip, delegació, gestió de conflictes, i motivació.
- Constatar la vinculació entre objectius del líder, objectius de l'equip, i objectius dels membres.

16 hores  
Seminari –  
Taller

- Una vegada clarificada la diferència entre manar, gestionar i liderar, es treballen les diferents àrees competencials del lideratge eficaç, determinant les conseqüències directes de no tenir-les en compte, tant per els resultats, com per l'equip com per les altres àrees competencials. Al constatar la vinculació entre les diferents àrees de millora, s'estableix la necessitat de entendre la figura del líder com la suma d'habilitats.





# Activitats Outdoor i Experiencials

5

- "L'Expedició de l'Endurance"
- "Perduts a la Muntanya"
- "Pintant el nostre Mural"
- Activitats Outdoor i experiencials a mida





# Metodologia

6



1

Dinàmiques experiencials amb l'objectiu d'introduir el tema que es pretén treballar.

2

Posada en comú dels resultats.

3

Conclusions i desenvolupament del marc conceptual.

4

Transferència directa a la realitat del treball diari dels assistents.





# Relació d'empreses i projectes

*(Alguns dels més rellevants)*

# 7

## **La Caixa:**

Formació de Formadors per als directors i subdirectors de les oficines de tota Espanya.

## **F.C. Barcelona:**

Formació d'Atenció al Soci/Aficionat, Treball en equip i de Gestió de conflictes per a tot el personal de club amb contacte directe amb el Soci/aficionat.

Formació per als responsables de les diferents àrees operatives (Accessos, Pàrquing, Taquilles, Acomodació, Museu) en Gestió d'equips de treball.

## **Endesa:**

Formació de Gestió de equips, Treball en equip, Atenció al client, Resolució de conflictes, Presentacions Eficaces per al personal de les diferents àrees operatives: Administració, Mitja i baixa tensió, Hidroelèctrica, Atenció al client.





# Relació d'empreses i projectes

*(Alguns dels més rellevants)*

# 7

**Boehringer Ingelheim:** Formació de Formadors per totes les persones de l'organització encarregades d'impartir formació.

**FGC – Explotacions de muntanya:**

Formació d'Atenció al client, bàsica i específica, per a tot el personal de les diferents explotacions de muntanya gestionades per FGC.

**Logitek:**

Formació de formadors a la comunitat de formadors interns de la companyia.

**Vandemoortele Iberica:** Treball en equip i de Gestió de conflictes per a tot el personal de la planta.

Formació per als responsables de les diferents àrees operatives en Gestió d'equips de treball.





# Relació d'empreses i projectes

*(Alguns dels més rellevants)*

## **Sony España:**

Escola de vendes per als promotors de producte de tota Espanya.

## **ABB:**

Formació en Presentacions Impactants per a tota la força de vendes d'ABB Espanya.

## **Logista:**

Formació d'Atenció al client i de resolució de conflictes per al personal de la Delegació de Logista a Catalunya

## **Sealed Air Packaging:**

Formació de Gestió del temps a personal dels departament Comercial, Customer Service, Administració i Gestió de cobraments

## **Barilla Espanya:**

Formació de Gestió del temps a tota la delegació de Barilla Espanya.

## **Alain Afflelou:**

Formació en Direcció d'equips a través d'Insights Discovery

## **Swissport:**

Formació de formadors a la comunitat de formadors interns de la companyia.

# 7



# Relació d'empreses i projectes

*(Alguns dels més rellevants)*

- Delphi España:** Formació de formadors per al departament de formació de Delphi España.
- Blau Hotels:** Formació d'Atenció al client i procediments de servei per a tots els hotels de la cadena a les illes Balears.
- Miquel Alimentació:** Formació en Presentacions impactants per al departament comercial i financer.
- Petromiralles:** Formació d'Atenció al Client, Treball en equip i Gestió de conflictes per a tot el personal d'oficines de l'empresa.
- TicketMaster:** Activitats d'Outdoor per a treballar la cohesió i el treball en equip, al mateix temps que per refermar canvis estructurals.
- Symrise Iberica:** Formació en Gestió de projectes per als project managers i Atenció al client per al departament de Customer service
- Ajuntament de Terrassa:** Formació de formadors a la comunitat de formadors interns de l'ajuntament.

7





# Relació d'empreses i projectes

*(Alguns dels més rellevants)*

# 7

**DHL:**

Formació en Excel·lència en processos.

**Faurecia:**

Formació de Treball en Equip i workshop orientat a obtenir millores en l'eficiència de la planta.

**Abertis:**

Formació de formadors orientat a la comunitat de formadors interns.  
Formació d'Habilitats de lideratge per als comandaments intermitjos de Manteniment i conservació.

**ConSORCI per a la Normalització**

**Lingüística:**

Formació d'Atenció a l'Usuari del CNL

**Institut d'estudis Catalans:**

Formació en Treball per Objectius, tant al personal que havia d'iniciar una prova pilot, com als seus responsables



# 8

## Adaptació de les accions formatives a necessitats específiques



Totes les accions formatives exposades anteriorment només són una pauta sobre la que s'hi apliquen els canvis necessaris per tal que puguin ser adaptades a la realitat d'un sector d'activitat concret, així com a cada tipus d'empresa, detectant així la solució formativa més adient en cada cas, en funció de les necessitats.





9

# Dades Personals

**Diplomat en Direcció i Gestió Hotelera (UAB)**

**Diplomat en Relacions Laborals (URL)**

Telèfon mòbil: 696425493

E-mail: [pau@serratisamso.cat](mailto:pau@serratisamso.cat)

Pàgina Web: <https://pau.serratisamso.cat>

