



Pau Serrat i Samsó  
Consultor-Formador

# ***Propuesta Formativa***

# 1

## Objetivo de la Propuesta

El objetivo de esta propuesta es la descripción de los seminarios, talleres y cursos que puedo desarrollar para su organización. La metodología de estas acciones formativas se orienta hacia la transferencia del aprendizaje al puesto de trabajo, la mejora continua, la motivación del colaborador y lo más importante: el rendimiento de las personas.



# Áreas de trabajo

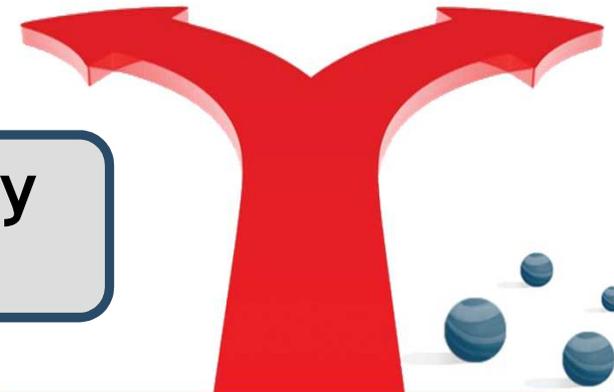
2

Habilidades Personales

La Propuesta diferencia tres grandes áreas de trabajo

Gestión de Personas y de procesos

Actividades Outdoor y experienciales



# Habilidades Personales

# 3

- Comunicación eficaz en el entorno empresarial y personal.
- Gestión del cambio.
- Formación de formadores.
- Presentaciones de impacto orientadas a resultados.
- Cohesión y Trabajo en Equipo.
- Excelencia en la Atención al cliente
- Resiliencia y Optimismo consciente.
- Insights discovery en el entorno empresarial y personal



# Habilidades Personales

# 3



## Comunicación eficaz en el entorno empresarial y personal

### Objetivos

- Desarrollar habilidades de comunicación en todas las relaciones interpersonales.
- Conocer el impacto de la no calidad comunicativa en los diferentes entornos en los que se desarrolla la persona.
- Desarrollar las habilidades comunicativas y los conocimientos necesarios para la resolución eficaz de los conflictos que se puedan generar entre las personas.

### Formato

12 horas  
Seminario –  
Taller –  
Técnica espejo

### Descripción

- Trabajando desde el punto de vista de la inteligencia emocional, juntamente con las bases de la comunicación persuasiva, se realiza un trabajo específico hacia la mejora de los resultados de todas las comunicaciones que se llevan a cabo, ya sea en el ámbito profesional como en el personal.



# Habilidades Personales

3

*Objetivos*

*Formato*

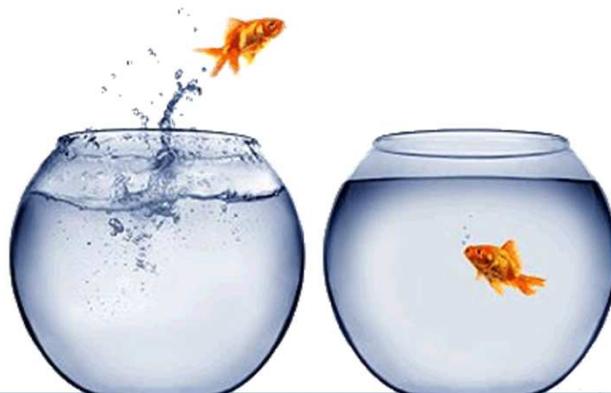
*Descripción*

## Gestión del cambio

- Definir e identificar el cambio y sus orígenes y las variables que lo caracterizan.
- Lograr un conocimiento de las implicaciones, en todos los ámbitos, que se derivan de todo proceso de cambio.
- Potenciar las habilidades y capacidades para gestionar el cambio y las situaciones de cambio con el objetivo de potenciar la autoconfianza y la alineación de equipos en esta misma actitud.

12 horas  
Seminario –  
Taller

- Partiendo de un trabajo específico para entender la creación de paradigmas que acaban derivando en anclajes, se traza todo un proceso con el objetivo de analizar las fases por las que pasa el cambio, las actitudes que lo facilitan, las habilidades necesarias y las herramientas que serán útiles para llevarlo a cabo con éxito.



# Habilidades Personales

# 3



## Formación de formadores

### Objetivos

El programa de Formación de Formadores tiene como objetivo principal el de desarrollar las habilidades de comunicación y de facilitación del aprendizaje:

- Analizando las técnicas y recursos básicos para la buena gestión de todo proceso de enseñanza – aprendizaje.
- Conociendo el funcionamiento de los múltiples recursos y materiales didácticos de que se dispone, con el objetivo de optimizar su uso.
- Aprendiendo a reutilizar herramientas cotidianas como recursos pedagógicos.

### Formato

16 horas  
Seminario  
– Taller –  
Técnica  
espejo

### Descripción

-A partir de un trabajo práctico y vivencial se realiza un ejercicio transversal pasando por todos los aspectos que condicionan el éxito de una acción formativa, aportando herramientas que permitan la mejora de resultados y estableciendo pautas para la creación de nuevas. De esta forma permitiremos encaminar cada vez más las acciones formativas a la consecución de los objetivos pedagógicos fijados.



# Habilidades Personales

3

*Objetivos*

*Formato*

*Descripción*

## Presentaciones de impacto orientadas a resultados



- Mejorar las técnicas de comunicación de los participantes.
- Adquirir seguridad frente los oyentes y superar el "miedo escénico".
- Desarrollar habilidades para enfrentarse a situaciones difíciles.
- Seguir un estructura lógica en una presentación.
- Mantener la atención del público objetivo.

16 horas  
Seminario  
– Taller –  
Técnica  
espejo

-Partiendo de un trabajo específico entorno de las actitudes que se manifiestan en toda presentación en público, se plantean las distintas mejoras necesarias para el logro de los diferentes objetivos que se pueden perseguir a la hora de hacer una exposición frente a un colectivo: Lenguaje en todas sus vertientes, recursos utilizables, pequeñas claves de éxito.



# Habilidades Personales

# 3

## Objetivos

## Formato

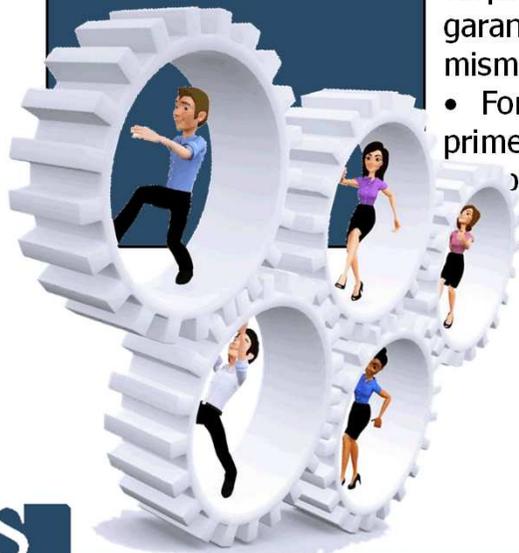
## Descripción

### Cohesión y trabajo en equipo

- Profundizar en el conocimiento de las estructuras y dinámicas de los equipos de trabajo, entendiendo las diferencias entre grupo y equipo.
- Conocer las características y elementos de un equipo eficaz.
- Determinar la importancia de todos los miembros de una empresa/equipo a la hora de garantizar la existencia de la misma.
- Fomentar la automotivación en primer lugar y la motivación al compañero y al equipo.

16 horas  
Seminario –  
Taller – Juegos

- Se sigue un proceso que lleva a los participantes a pasar de la concepción individual y los consiguientes resultados, a la mentalidad de equipo de trabajo, potenciando todos aquellos aspectos que caracterizan los equipos de alto rendimiento y minimizando la carga de peso negativa existente en todos los equipos de trabajo. El juego y la experimentación juegan un papel clave en esta acción formativa.



# Habilidades Personales

# 3



## Objetivos

## Formato

## Descripción

### Excelencia en la Atención al cliente

- Desarrollar habilidades de comunicación en el trato con el cliente, tanto externo como interno.
- Identificar y gestionar correctamente los momentos de la verdad del servicio.
- Entender los pilares fundamentales en los que se basa la Satisfacción del cliente.
- Conocer el impacto de la no calidad en los procesos de atención al cliente.

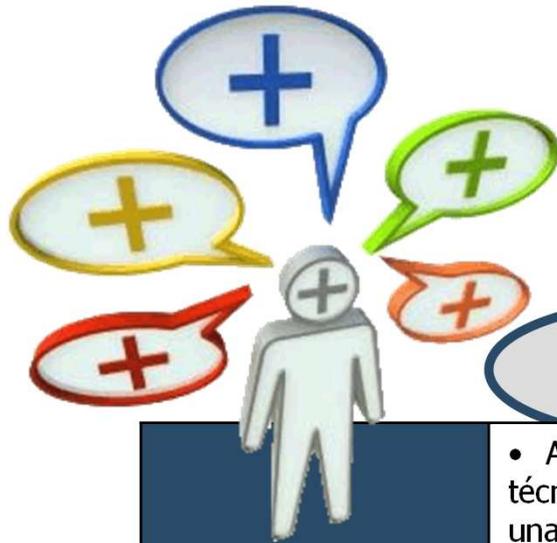
12 horas  
Seminario –  
Taller –  
Técnica  
espejo

-Trabajando desde el punto de vista de la inteligencia emocional, conjuntamente con los aspectos que determinan la percepción de un servicio. Recalcando los parámetros en que se mueve la satisfacción del cliente, y la necesidad de aportar valor añadido en la percepción del cliente. Encajando todas las piezas: servicio, comunicación, expectativas, satisfacción y valor añadido, estaremos más cerca de garantizar una excelente atención al cliente.



# Habilidades Personales

3



*Objetivos*

*Formato*

*Descripción*

## Resiliencia y Optimismo consciente

- Adquirir recursos y técnicas que faciliten una adecuada autogestión emocional.
- Sensibilizar en la cultura del esfuerzo, el optimismo, la proactividad y la resiliencia.
- Proporcionar entrenamiento en las herramientas específicas que fortalecen las capacidades de respuesta frente a las adversidades de la realidad actual.

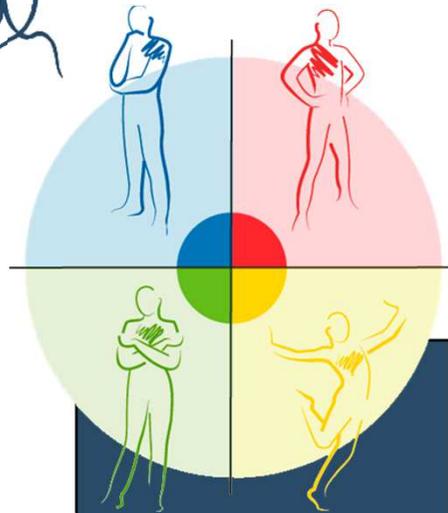
16 horas  
Seminario –  
Taller –  
videoforum

- Realizando un trabajo enfocado a poner en duda las creencias que impiden hacer frente a las adversidades de forma resiliente, y mediante el autodescubrimiento de las debilidades de cada uno de los participantes, se va tejiendo la estructura de la actitud resiliente y optimista consciente. Es solo a través de la autoconsciencia que esta acción formativa toma sentido. Por esta razón, todas las actividades se trabajan desde la vertiente experiencial.



# Habilidades Personales

# 3



**Insights  
Discovery en el  
entorno  
empresarial y  
personal**

## Objetivos

- Conocer la energía cromática preferente de cada participante y cómo reconocer las energías cromáticas de los demás.
- Reconocer, adaptarse y conectar con las diferentes energías cromáticas de los demás para aumentar la eficacia en la comunicación y en las relaciones.
- Desarrollar y motivar equipos de trabajo con una herramienta práctica y aplicable al día a día de los participantes.

## Formato

16 horas  
Seminario –  
Taller – Juegos

## Descripción

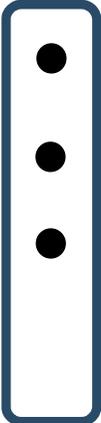
- Se sigue un proceso que lleva a los participantes a explorar y descubrir su energía cromática, a aprender, reconocer y valorar las diferencias en los otros, a aprender a adaptar su comportamiento para relacionarse de manera más eficaz con las personas, y a practicar para poder ponerlo en práctica en la vida cotidiana.





# Gestión de Personas y Procesos

# 4

- 
- Gestión del tiempo
  - Gestión de proyectos
  - Liderazgo orientado a resultados y a las personas



# Gestión de Personas y Procesos

# 4

*Objetivos*

*Formato*

*Descripción*

## Gestión del tiempo



- Analizar las conductas personales relacionadas con la gestión del tiempo.
- Determinar las causas de la mala gestión del tiempo.
- Identificar las mejores prácticas para gestionar el tiempo de forma eficaz.
- Aplicar estrategias y herramientas que permitan:

- Priorizar y planificar adecuadamente las tareas.
- Adoptar buenos hábitos de gestión del tiempo.

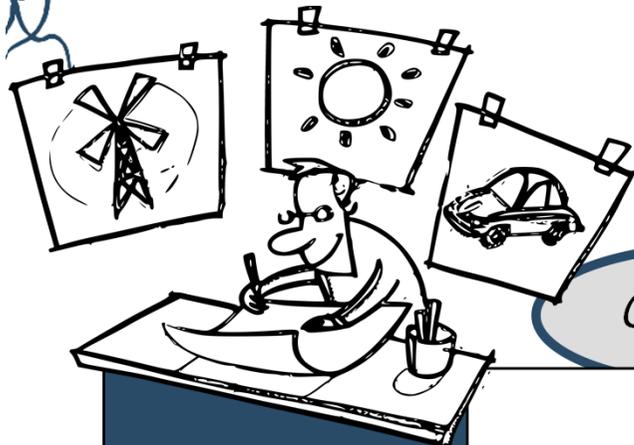
8 horas  
Seminario –  
Taller

-Haciendo un ejercicio comparativo entre la gestión del tiempo que cada uno de los participantes lleva a cabo, y los resultados que obtienen conseguimos establecer una base procedimental sobre la que aplicar medidas de cambio. Estas medidas de cambio se trabajan en orden inverso a su aplicación, es decir, primero se establecen los resultados que se pretenden lograr y a continuación los mecanismos para llegar a los mismos.



# Gestión de Personas y Procesos

# 4



## Objetivos

- Conocer el concepto de proyecto y sus características.
- Analizar las posibles causas de fracaso en la gestión de un proyecto.
- Conocer los requisitos necesarios para realizar una correcta gestión de la documentación de un proyecto.
- Realizar una correcta gestión de los recursos, con tal de cumplir con los objetivos asignados al proyecto.

## Formato

12 horas  
Seminario –  
Taller

## Descripción

- A partir de un trabajo previo en la preparación de un proyecto, la acción basa todos los esfuerzos en aplicar mejoras en dicho proyecto. Para ello se utiliza la técnica de análisis "Premortem", que consiste en determinar todo aquello que podría salir mal, contemplando todas las causas existentes. De esta forma, y habiendo "destrozado" el proyecto en cuestión, es a través de las conclusiones extraídas y basándose en el marco teórico que se empiezan a establecer las bases de la gestión de proyectos eficaz.

**Gestión de  
Proyectos**



# Gestión de Personas y Procesos

# 4

*Objetivos*

*Formato*

*Descripción*

**Liderazgo orientado a resultados y a las personas**



- Clarificar a qué nos referimos cuando hablamos de liderazgo.
- Diferencia entre gestionar y liderar.
- Determinar las áreas competenciales de un líder de equipos: Comunicación, trabajo en equipo, delegación, gestión de conflictos y motivación.
- Constatar la vinculación entre objetivos del líder, objetivos del equipo y objetivos de los miembros.

16 horas  
Seminario –  
Taller

- Una vez clarificada la diferencia entre mandar, gestionar y liderar, se trabajan las diferentes áreas competenciales de liderazgo eficaz, determinando las consecuencias directas de no tenerlas en cuenta, tanto para los resultados, como por el equipo como para las otras áreas competenciales. Al constatar la vinculación entre las diferentes áreas de mejora, se establece la necesidad de entender la figura del líder como la suma de habilidades.





# Actividades Outdoor y Experienciales

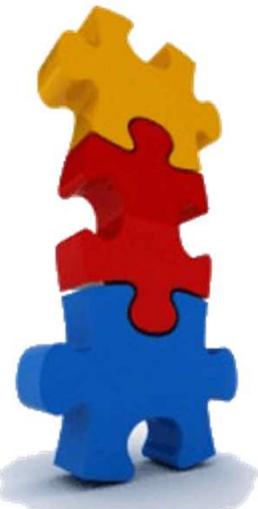
# 5

- "La Expedición del Endurance"
- "Perdidos en la Montaña"
- "Pintando nuestro Mural"
- Actividades Outdoor y experienciales a medida



# Metodología

6



1

Dinámicas experienciales con el objetivo de introducir el tema que se pretende trabajar.

2

Puesta en común de los resultados.

3

Conclusiones y desarrollo del marco conceptual.

4

Transferencia directa a la realidad del trabajo diario de los participantes.





# Relación de empresas y proyectos

*(Algunos de los más relevantes)*

# 7

## **La Caixa:**

Formación de Formadores para los directores y subdirectores de las oficinas de toda España.

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

Formación de Atención al Socio/aficionado, Trabajo en equipo y Gestión de conflictos para todo el personal del club con contacto directo con el Socio/aficionado.

Formación para los responsables de las distintas áreas operativas (Accesos, Parking, Taquillas, Acomodación, Museo) en Gestión de equipos de trabajo.

## **Endesa:**

Formación de Gestión de equipos, trabajo en equipo, Atención al cliente, Resolución de conflictos, Presentaciones eficaces para el personal de distintas áreas operativas: Administración, Media-Baja tensión, Hidroeléctrica, Atención al cliente.





# Relación de empresas y proyectos

*(Algunos de los más relevantes)*

# 7

**Boehringer Ingelheim:** Formación de Formadores para todas las personas de la organización encargadas de impartir formación.

**FGC – Explotacions de muntanya:**

Formación de Atención al cliente, básica y específica, para todo el personal de las diferentes explotaciones de montaña gestionadas por FGC.

**Logitek:**

Formación de formadores a la comunidad de formadores internos de la compañía.

**Vandemoortele Iberica:** Trabajo en equipo y gestión de conflictos para todo el personal de la planta.  
Formación para los responsables de las diferentes áreas operativas en Gestión de equipos de trabajo.





# Relación de empresas y proyectos

*(Algunos de los más relevantes)*

# 7

**Sony España:**

Escuela de ventas para los promotores de producto de toda España.

**ABB:**

Formación en Presentaciones Impactantes para toda la fuerza de ventas de ABB España.

**Logista:**

Formación de Atención al cliente y de resolución de conflictos para el personal de la Delegación de Logista en Catalunya.

**Sealed Air Packaging:**

Formación de Gestión del tiempo y de Gestión del Estrés a personal de los departamentos Comercial, Customer Service, Administración y Gestión de cobros.

**Barilla Espanya:**

Formación de Gestión del tiempo a toda la delegación de Barilla España.

**Alain Afflelou:**

Formación en Dirección de equipos a través de Insights Discovery

**Swissport:**

Formación de formadores a la comunidad de formadores internos de la compañía.



# Relación de empresas y proyectos

*(Algunos de los más relevantes)*

## **Delphi España:**

Formación de formadores para el departamento de formación de Delphi España.

## **Blau Hotels:**

Formación de Atención al cliente y procedimientos de servicio para todos los hoteles de la Cadena en las Islas Baleares.

## **Miquel Alimentació:**

Formación en Presentaciones impactantes para el departamento comercial y financiero.

## **Petromiralles:**

Formación de Atención al Cliente, Trabajo en equipo y Gestión de conflictos para todo el personal de oficinas de la empresa.

## **TicketMaster:**

Actividades de Outdoor para trabajar la cohesión y el trabajo en equipo, al mismo tiempo que para reafirmar cambios estructurales.

## **Symrise Iberica:**

Formación en Gestión de proyectos para los Project Managers y Atención al cliente para el Departamento de Customer Service.

**Ajuntament de Terrassa:** Formación de formadores a la comunidad de formadores internos del Ajuntament.



# Relación de empresas y proyectos

*(Algunos de los más relevantes)*

**DHL:**

Formación en Excelencia en procesos.

**Faurecia:**

Formación de Trabajo en Equipo y Workshop orientado a obtener mejoras en la eficiencia de la planta.

**Abertis:**

Formación de formadores orientado a la comunidad de formadores internos.  
Formación de Habilidades de liderazgo para mandos intermedios de Mantenimiento y Conservación.

**Consorti per a la Normalització Lingüística:**

Formación de Atención al Usuario del CNL

**Institut d'estudis Catalans:**

Formación en Trabajo por Objetivos, tanto al personal que iniciaba una prueba piloto como a sus responsables.

7



# 8

## Adaptación de las acciones formativas a necesidades específicas



Todas las acciones formativas expuestas anteriormente solo son una pauta sobre la que se aplican los cambios necesarios para que puedan ser adaptadas a la realidad de un sector de actividad concreto, así como a cada tipo de empresa, detectando así la solución formativa más idónea en cada caso, en función de las necesidades.





9

# Datos Personales

**Diplomado en Dirección y Gestión Hotelera (UAB)**

**Diplomado en Relaciones Laborales (URL)**

Teléfono móvil: 696425493

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

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

