

ABETAS

Vídeos de Formación Empresarial

Alquiler y Venta
MANUALES, EJERCICIOS PARA FORMACIÓN, CD- ROM

Catálogo General

- Abre - reuniones
- Análisis transaccional
- Asertividad
- Atención al Cliente-
- "Customer Services"
- Bancos (Atención Clientes)
- Calidad Total
- "Coaching"
- Consejo y Disciplina
- Comunicación Interna- Externa
- Conflictos/ Resolución
- Creatividad/ Innovación
- Delegación/ "Empowerment"
- Dirección
- Diversidad
- Escuchar y "Feedback"
- Evaluación y Seguimiento
- Finanzas para no Financieros
- Formación de Equipos
- Formación de Formadores
- Gestión del Cambio
- Hoteles/ turismo
(Atención Clientes)
- Hospitales
(Atención Clientes)

FACILIDADES DE VISIONADO

Disponemos de salas especialmente acondicionadas en Madrid a disposición de los clientes. Basta telefonar para reservar día y hora.

En el resto de España pueden solicitarse copias, para uso exclusivo de visionado en prueba, a muy bajo coste.

- Liderazgo
- Marketing
- Medio Ambiente
- Motivación
- Negociación
- Ordenadores
- Pausas
- Pensamiento Estratégico
- Percepción
- Presentaciones
- "Proyect Management"
- Resolviendo Problemas
- Reuniones Eficaces
- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Selección de Personal
- Servicio Postventa
- Supervisión/ Mandos Medios
- Teléfono- Telemarketing
- "Time Management"
- Toma de Decisiones
- Trabajo en Equipo
- Ventas al Detall
- Ventas al Mayor y de Servicios
- Ventas en un Stand de Feria
- Ventas por Teléfono

Todos los títulos están en español.
Una gran parte del catálogo, además, está disponible en idioma original inglés.

Costa Rica, 36 - 28016 MADRID
Tel. 91 345 25 47 – Fax. 91 345 49 09

Email: abetas@telefonica.net
Web: www.abetas.com

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
VÍDEOS DE FORMACIÓN EMPRESARIAL	Más de 500 títulos en los que todos los temas relacionados con la actividad profesional son tratados de forma que el entrenamiento se hace más atractivo, invita a la participación, resulta más eficaz y, en definitiva, asegura el éxito de la formación <ul style="list-style-type: none"> - Orden alfabético..... 3 - Materias..... 8 - Orden de referencia numérica..... 18 - Títulos disponibles en Inglés..... 85
CD- ROMS	CD- ROMS sugerentes y prácticos. <ul style="list-style-type: none"> - 1.100 ilustraciones para realizar con éxito sus presentaciones tanto en los negocios como en el aprendizaje 93 - Business English: Meetings 93 - Telephone Talk – 2 CDs 93 - Small Talk – 32 CDs 93
PAQUETES PARA IMPARTIR CURSOS (PIC)	Diseñados para proporcionar al formador todo el material necesario para impartir cursos sobre una materia específica. Contienen: guía para el formador, fichas para el alumno, material para transparencias, juegos, cuestionarios, actividades de dinámica de grupos, etc. 94
PAQUETES DE RECURSOS (PR)	Imprescindibles a la hora de preparar cursos de formación. Compuestos de cuestionarios, ejercicios, técnicas de entrevista, estudio de casos, etc., que le facilitarán la tarea e incrementarán su bagaje de recursos. Contienen: Fichas de ejercicios de relaciones humanas. Guía para el formador. 96
EJERCICIOS DE LABERINTO (EL)	El alumno es guiado en su autoaprendizaje mediante ejercicios que requieren su implicación en la toma de decisiones y la puesta en juego de todos sus conocimientos. Cada respuesta conduce a una nueva meta, aprendiendo de errores y aciertos. Contienen: Guía del formador y los derechos para reproducir el número de copias que sean necesarias en cada seminario. 97
PAQUETES PARA IMPARTIR SESIONES FORMATIVAS	Nueva serie de paquetes de materiales, listos par ser usados, mediante los cuales los formadores pueden presentar breves sesiones formativas. Están basados en sesiones concretas de <<Paquetes para impartir cursos>>. Contienen: Dispositivas en soporte informático (Power Point) y guía para el formador. 99
EJERCICIOS BANDEJA DE ENTRA IN- TRAY (EBE)	Especialmente diseñados para la formación en la toma de decisiones y el establecimiento de prioridades bajo la presión del tiempo. Contienen: Guía del Instructor y originales reproducibles. 101
SIMULACIONES DE NEGOCIOS (SN)	Simuladores de negocio o juegos de empresa diseñados para dotar de experiencia a los participantes en la gestión integral de una actividad empresarial. Incluyen áreas de Producción, Marketing y Finanzas. Contienen: Estuche con material para cada juego y una guía para el formador. 102
ACTIVIDADES Y EJERCICIOS	Diseñados para conseguir optimizar las sesiones de entrenamiento. Herramientas para los cursos y/o sesiones de formación. Con ella se hará todo más atractivo y enriquecedor. 102
FEED- BACK GAME	Juego de cartas con manual de uso, ideal para lograr mejorar la unión del equipo y la comunicación interpersonal. 104
MANUALES DE FORMACION	Manuales dedicados a proporcionar una rigurosa y eficaz formación del vendedor. Desde la preparación de la venta hasta su cierre, analizando pormenorizadamente todos sus pasos intermedios. 104
MANUALES ABETAS	Monografías al servicio de la formación en la empresa. La venta, el servicio al cliente, la supervisión, la formación de equipos, habilidades directivas... Temas, todos ellos, tratados con rigor y amenidad que le serán de inestimable utilidad para incrementar los conocimientos y habilidades personales. Útiles para el monitor y para entregar a cada uno de los alumnos. 105
GAMES: JUEGOS Y EJERCICIOS DE RRHH	Ejercicios y juegos ideales para la formación de Directivos, Mandos intermedios, Equipos de venta, Departamento de Marketing, I+D+I... Para impartir cursos de Creatividad, Adaptación al cambio, Análisis y resolución de problemas, Trabajo en equipo... 109
OFERTA ACCIONES ESPECIALES	110
CONDICIONES DE VENTA Y ALQUILER VIDEOS	111

VIDEOS: INDICE ALFABÉTICO

A	Código	A	Código
¡A la Carga!	09.003	Al borde de la Perfección	00.001
A la Caza del Hombre	01.033	Algo por qué Trabajar	07.001
Acceso a la Áreas Confinadas	37.004	Análisis de Averías	06.002
Acercarse Positivamente	13.005	Análisis Transaccional	05.002
Acoger el Primer Contacto	29.003	Aplauso	03.012
Adiestrando Vendedores Sobre el Terreno	06.001	Aprendiendo a Aprender	07.002
Administración Ergonómica I	37.011	Aprendiendo de la Experiencia	06.003
Administración Ergonómica II.- El Manejo Manual de Materiales	37.012	Asbesto: Entendiendo los Riesgos	37.046
Administración Positiva del Tiempo	05.001	Atasco en Calidad	01.059
Administre su Tiempo, para Reforzar su Territorio	09.001	Atienda Bien al Cliente	06.004
Adulto, ¿Estás Ahí?	29.010	Autoafirmarse	29.015
Agotamiento	13.008	Averiguando las Necesidades	13.006
Ahora, Tú Tienes la Palabra	20.004	Ayuda: Una Nueva Dimensión	05.004
B	Código	B	Código
Bases de un Programa	11.002	Bonnie Consolo	17.001
Bienvenido A Bordo	07.003	Boomerang	38.001
Bloqueado y Etiquetado.- Garantice su Seguridad	37.032		
C	Código	C	Código
Calidad: El Único Camino	18.003	Cómo Prevenir Lesiones en las Manos	03.027
Calidad Es...	22.002	Cómo Recompensar	07.007
Cambios	14.016	Cómo Resolver Conflictos	14.010
Cara a Cara	03.010	Cómo Ser los Mejores	20.003
Carretillas Elevadoras I	37.015	Cómo Solucionar las Quejas	01.042
Carretillas Elevadoras II	37.016	Cómo Solucionar Problemas	05.007
Carretillas Elevadoras III	37.017	Cómo Trabajar con Gente Difícil	05.008
Carretillas Elevadoras IV	37.018	Cómo Trabajar Seguro Con Cilindros De Gas Comprimido	31.009
Casos de Ventas	06.005	Cómo Transmitir Instrucciones	06.013
Cerrar y Marcar Empleados Afectados	36.011	Cómo Tratar las Quejas de los Clientes	06.014
Chaplin Atendiendo Clientes	04.030	Cómo Usar la Motivación	04.003
Cliente en la Línea Tres	07.004	Cómo Utilizar el Teléfono	06.015
Clientes Descontentos: Bienvenidas las quejas	13.007	Cómo Venderse a Sí Mismo	00.005
Clientes Difíciles	01.005	Compro Eso	07.008
Clientes Exigentes (VS)	01.085	Comunicación del Peligro Hoy	37.020
Cómo Acoger al Nuevo Personal	06.006	Comunicación de Peligros	37.022
Cómo Adquirir la Excelencia en Calidad	03.023	Comunicación: La Agenda No Verbal	05.012
Cómo Almacenar y Apilar con Seguridad	03.028	Comunicación No Verbal	04.017
Cómo Cerrar la Venta	06.007	Comunicación Oral	05.013
Cómo Conducir y Animar una Reunión	29.002	Concertando entrevistas por teléfono	06.059
Cómo Convencer al Comprador	06.008	Conciencia de Seguridad.- Comience con usted...	37.040
Cómo Corregir	07.005	Conciencia en Bloqueado y Etiquetado	37.031
Cómo Decirlo	03.021	Conflicto: Causas y Resoluciones	07.009
Cómo Definir Metas y Objetivos	05.005	Conflicto: ¿Quién Tiene Razón?	05.014
Cómo Dirigir ante las Quejas	01.072	Conocimiento de Asbestos	36.001
Cómo Dirigir Eficazmente	05.006	Conservación y Seguridad del Oído	31.012
Cómo dirigir la Entrevista	06.009	Continúa Subiendo	09.004
Cómo Dirigir una Reunión	07.006	Control de Entrada de Peatones	02.001
Cómo Enfrentarse con Clientes Agresivos	00.004	Control de Entrada de Vehículos	02.002
Cómo Evitar Caídas en el Lugar de Trabajo	31.001	Controlando Derrames	37.005
Cómo Evitar Resbalones, Traspies y ...	31.011	Creatividad en la Solución de Problemas	05.015
Cómo Gestionar Mejor su Tiempo	29.001	Creatividad: El Único Modo de Volar	04.019
Cómo Hacer Auditorías de Seguridad	31.015	Credibilidad	05.065
Cómo Iniciar la Entrevista	06.010	Cuando Digo No, Me Siento Culpable	03.006
Cómo Levantar Pesos	02.005	Cuando el Enemigo Somos Nosotros	05.064
Cómo Transportar objetos pesados con seguridad	03.025	Cuando Empieza el Fuego	02.006
¿Cómo lo Estoy Haciendo?	01.032	Cuando lo Rechacen... ¡Anímese!	09.010
Cómo Lograr el Sí del Cliente	06.011	¿Cuándo Puede Usted Empezar?	01.052
Cómo Mantenerse Saludable y en Buenas Condiciones Físicas	31.002	Cuando Tú Eres el Cliente	18.005
Cómo Nos Ven los Demás	04.010	Cuando un Grupo es un Equipo	22.004
Cómo Organizar Su Trabajo	06.012	Cuartos de Huéspedes.- Seguridad	36.008
Como Pensar como un Gerente	05.003	Cuide su Espalda	02.018
Cómo Perder Clientes sin Querer	01.070		
D	Código	D	Código
Dando y recibiendo <<feedback>>	00.013	Di lo que Quieras Decir	18.006
Dar un Paso Más	21.001	Diagramas de Flujo	12.005
Decisiones: Alternativas e Información	17.005	Diez Técnicas de Formación	18.011

Decisiones, Decisiones	01.035	Dígame Algo Acerca de Usted	07.010
Decisiones: Resultados y Acción	17.006	¿Dirá la Verdad?	01.016
Decisiones: Valores y Objetivos	17.004	Dirigiendo a la Velocidad del Cambio	33.001
Defensiva, Defensiva	03.019	Dirigiendo a Través del Cambio	17.014
Del <<No>> al <<Sí>>	01.043	Dirigiendo con el Corazón	05.069
Delegando con resultados positivos	05.016	Dirigiendo de Manera Informal	18.008
Depende de Ti	04.004	Dirigiendo el Cambio	02.010
Depende de Ti Mismo	03.009	Dirigiendo para Dar Servicio	13.001
Derrames	36.017	Dirigiendo para Lograr la Calidad Total	27.001
Desarrollemos Espíritu de Equipo	06.016	Dirigiendo Vendedores	06.018
Desarrollo y Mantenimiento de un Equipo	00.017	Disciplina sin Castigo	05.046
Desconectado y Señalización de Aparatos Eléctricos	31.017	Doce como Usted	03.020
Descubriendo su Creatividad	04.027	¿Dónde Estás, Donde Vas?	07.027
Después de la Ventas	06.017	Dos Mentalidades	01.003
Después de Todo, Tú Eres el Superv.	05.045	Dotes de Liderazgo	04.012
Detalles del Programa	11.003		
E	Código	E	Código
El Aire que Respiramos	02.016	El Principio de Peter	04.013
El Arte de Construir un Equipo	06.019	El Profesional	09.008
El Arte de la Asertividad	01.067	El Reconocimiento del Riesgo	37.021
El Arte de la Comunicación	06.021	El Reto de las Objeciones	06.023
El Arte de Escuchar en la Venta	05.020	El Reto del Liderazgo	05.066
El Arte de Negociar	06.020	El Ruido Era Ensordecedor	02.025
El Camino Interior	03.007	El Secreto de la Calidad Total	11.001
El Caso del Empleado que se Cayó	15.010	El Secreto de Sam	07.012
El Caso del Empleado que se Cortó	15.009	El Segundo Esfuerzo, II	09.006
El Caso del Empleado que se Quemó	15.011	El Servicio al Cliente de Luis	05.073
El Cierre de la Venta	05.021	El Sueño se Hará Realidad	22.003
El Cierre Poderoso	09.015	El Supervisor de Éxito	06.024
El Ciudadano Sayles	35.001	El Supervisor en Acción	06.025
El Cliente Es el Rey	22.001	El Supervisor y el Grupo de Trabajo	06.027
El Cliente Interno	01.053	El Supervisor y los Costes	06.026
El Cliente Siempre Tiene Razón	01.047	El Tiempo es Dinero	03.011
El Color de la Seguridad	17.017	El Tiempo Es Vida	03.003
El Comportamiento en Seguridad	37.002	El Tiempo: Nueva Dimensión de la Calidad	12.003
El Comportamiento por Teléfono	01.028	El Vendedor	09.002
El Comportamiento por Teléfono (NV)(VS)	01.086	El Vendedor Desorganizado I. Evaluando a sus clientes.	01.054
El Cuento de <<O>> (VC)	05.060	El Vendedor Desorganizado II. Evaluándose a usted mismo.	01.055
El Cuento de <<O>> (VL)	05.061	El Vendedor Perseverante	09.011
El Cuidado y la Seguridad de los Ojos	31.004	El Vendedor y su Tiempo	06.028
El Derecho de Saber I	36.013	El Virus de la Actitud	05.071
El Derecho de Saber II	36.014	El Vuelo del Búfalo	26.003
El Desafío del Liderazgo	05.047	Electricidad: Personal Calificado en Seguridad	37.008
El Desvendedor en Acción	01.007	Elevándose con el Ave Fénix	26.008
El Directivo del Año	04.011	Empowerment	00.003
El Director Desorganizado III. Lamentaciones	01.038	En Busca de la Eficiencia	06.029
El Director Desorganizado IV. Revelaciones	01.039	En Busca de la Excelencia	01.040
El Director Desorganizado I. Condenación	01.075	En Manos Seguras	02.008
El Director Desorganizado II. La Salvación	01.076	Es tan sencillo	19.011
El Director Desorganizado III. Intervención Divina (NV)(VS)	01.084	En un Stand de Feria	01.015
El Efecto G.O.Y.A.	06.022	Encasillados en la Tierra de los Pingüinos	05.076
El Efecto Galatea	05.049	Equipos de Protección Personal	37.032
El Efecto Pygmalión	05.034	Equipos y Líderes	18.002
El Elefante	04.031	Ergonomía I: Cómo Prevenir Desórdenes de Traumas Acumulativos	37.009
El Eslabón más Débil	02.011	Ergonomía II: Cómo Prevenir Lesiones de Traumas Acumulativos	37.010
El Espíritu Competitivo	01.044	Ergonomía en la Oficina	37.034
El Factor de Credibilidad	05.048	Ergonomía Industrial	31.005
El Factor Gente (Estudio de Hawthome)	04.006	Es un Mundo de Perros	05.062
El Factor Tiempo	06.030	Escenas de Ventas	20.006
El Futuro	21.002	Escuchar Aumenta las Ventas	07.013
El Hábito de Vencer	03.016	Escuchar Es la Diferencia	04.002
El Hombre Milagro	14.006	Ese no es mi Problema	14.009
El Intruso	02.009	Eso que Llamamos Cambio	03.004
El Invitado	25.001	¿Estamos de Acuerdo?	20.002
El Juego de Echar la Culpa	26.004	Esté Preparado para Hablar	15.004
El Lado Oculto de las Ventas	07.011	Esté Preparado para Liderar	15.005
El Mecanismo del Cuerpo: Cómo prev...	03.030	Estilos en la Dirección de Personal	07.014

El Oído	36.009	Estrés en el Centro de Trabajo	31.008
El Oído, Cómo Conservarlo	37.027	Evaluación Continua del Desempeño	32.003
El Ojo del Espectador	16.029	Evaluación del Personal –Selección-	07.015
El Paradigma y sus Principios	19.004	Evaluación para Evaluados	01.061
El Paso del Gris al Verde	01.049	Excelencia Telefónica	00.010
El Poder de Cambiar I.- Supervisores	37.036	Éxito en las Ventas: El Cierre	01.014
El Poder de Cambiar II.- Empleados	37.037	Éxito en las Ventas: La Preparación	01.011
El Poder de Escuchar	05.024	Éxito en las Ventas: La Presentación	01.012
El Poder de la Motivación, II	14.007	Éxito en las Ventas: Las Objeciones	01.013
El Poder de una Visión	19.002	Expresarse, Concierto para Empresas	29.009
El Precio Es Justo... ¡Véndalo!	09.009	Extintores de Incendios	36.007
F	Código	F	Código
Fish!	19.007	Formando el Equipo Perfecto	01.064
Fish! Sticks	19.008	Franqueando Obstáculos para Delegar	07.016
Fish! Tales	19.009	Flexibilidad y Estiramiento	37.014
G	Código	G	Código
Generación de Ideas	12.004	Gerente con Poder	17.008
Generando Grandes Ideas	18.013		
H	Código	H	Código
Hablando con el Equipo de Trabajo	01.051	Haga que la Capacitación Valga su Inversión	17.019
Hablando por Teléfono	04.008	Haga Usted Su Trabajo: Yo Hago el Mío	06.032
Haciendo Equipo	00.200	Hasta las Águilas Necesitan un Impulso	33.002
Haciéndose Cargo del Cambio	05.058	Higiene personal en el Servicio de Comida	15.014
I	Código	I	Código
Ideas en Acción	18.010	Interacción Situacional	00.201
Imprudencia Ciega	02.007	Introducción a la Venta	00.006
Intentarlo hasta el Éxito	05.017	It's so simple	19.011
J	Código	J	Código
Joshua en una Caja	05.052	Juego, Set... y Conclusión	29.006
Joshua y la Burbuja	05.054	Jugar a Ganar	06.031
Joshua y la Sombra	05.053	Juntos	14.020
L	Código	L	Código
La Barrera del Balance	01.068	La Toma de Decisiones	07.019
La Carrera Sin Fin	05.067	La Tragedia del Desayuno Amistoso	04.001
La Comunicación con el Grupo	06.033	La Última Descarga	02.015
La Comunicación Mutua	06.034	La Unión de las Mentes	01.004
La Comunicación Telefónica	26.001	La Venta Paso a Paso I	06.037
La Conozco Cuando la Veo	12.007	La Venta Paso a Paso II	06.050
La Crítica Constructiva (VS)	01.078	La Venta por Teléfono	06.038
La Demostración Comercial	01.001	La Zona de Peligro:- Mantenimiento y Uso del Equipo Protector	37.035
La Entrevista Anual, su Recorrido	29.008	Ladrones de Juntas	05.072
La Entrevista de Ayuda	06.035	Las Actitudes del Jefe	29.012
La Entrevista de Evaluación	18.009	Las Claves de la Reunión	29.017
La Entrevista Personal de Selección (VS)	01.079	Las Impresiones Cuentan	14.005
La Entrevista de Selección	00.014	Lecciones sobre Liderazgo (VS)	01.081
La Evolución en la Delegación	29.014	Lecciones sobre Trabajo en Equipo (VS)	01.080
La Historia de Bob Knowlton	07.017	Liderazgo y La Nueva Ciencia	05.063
La Historia de Henry	04.035	Limpieza en el Trabajo	36.010
La Historia de Luis	17.003	Llamando por Teléfono	01.010
La Importancia de la Comunicación	06.036	Lo Clásico, Cambia	06.049
La Importancia del Elogio (VS)	01.077	Lo Pensaré	00.007
La Ingeniería de los Acuerdos	07.018	Locomoción	15.001
La Jerarquía de Necesidades según Maslow	04.005	Los Cierres Tipo <<Blues>>	22.007
La Llamada en Frío	01.017	Los Clientes Tienen Cosas que Decirle	29.005
La Mano Amiga	01.050	Los Conejillos de Indias son Mascotas	17.007
La Meta	14.011	Los Diez Pecados de la Comunicación	00.009
La Naturaleza Humana de la Calidad (VC)	09.019	Los Distintos Patógenos Sanguíneos	37.003
La Naturaleza Humana de la Calidad (VL)	09.020	Los Estados del Yo	29.016
La Organización Donuts	18.012	¡Los Mejores!	09.012
La Paradoja de Abilene	05.055	Los Paradigmas	19.001
La Quinta Disciplina	19.005	Los Secretos del Jefe	29.007
La Responsabilidad Personal y la PDP	19.006	Los Siete Pecados del Servicio al Cliente Interno	00.008
La Seguridad en la Zona de Trabajo	03.035	Los Vientos del Cambio	17.013
La Temida Evaluación	01.060		
M	Código	M	Código
Manejando el Cambio (VS)	01.082	Más que una Buena Impresión	18.007
Manejando la Resistencia al Precio	09.016	Más que una Intuición	14.015
Manejando las Objeciones al Precio	00.018	Más Malditas Reuniones	01.066
Manejando las Quejas	01.071	Me lo Pensaré	01.002
Manejando Objeciones	03.024	Mecanismos del Cuerpo: Cómo ...	03.030
Mantenga Vivo el Espíritu de la Calidad	03.022	Medidas Preventivas contra el Calor	37.028

Manteniendo los Microbios Bajo Control	15.013	Medidas Preventivas contra Lesiones a la Espalda	37.001
Mantenimiento del Programa	11.004	Minutos de Calidad, I	24.001
Marketing Competitivo. Parte I. Segmentación y objetivos.	01.056	Minutos de Calidad, II	24.002
Marketing Competitivo. Parte II. Diferenciación y posicionamiento.	01.057	Minutos de Calidad, III	24.003
Marketing Competitivo. Resumen	01.058	Minutos de Calidad, IV	24.004
¿Martes y Trece?	02.012	Morkramia: Trabajo en Equipo	23.001
Más Allá de la Teoría <<Y>>	04.028	Motivación	00.015
Más Allá de las Expectativas del Cliente	32.001	Motivación Continua	32.002
Más Clientes Difíciles	01.006		
N	Código	N	Código
Nadie es Perfecto	04.009	No Está Usted Comunicando, II	17.016
Negociación	00.011	No Está Usted Escuchando, I	17.011
Negociación: Ganar- Ganar	17.010	No Está Usted Escuchando, II	17.015
Negociando Eficazmente I: Preparación	01.045	No Puedes Hacerlo Todo	20.005
Negociando Eficazmente II: Negociación	01.046	¡No te Rindas!	00.020
Negociando: Estrategias y Tácticas	17.009	No tiene Importancia. Es Sólo un Cliente.	01.008
¡No es Culpa Mía!	00.002	No Veo Nada	02.019
No Está Usted Comunicando, I	17.012	Normas de Laboratorio de la OSHA	31.016
O	Código	O	Código
¡Oh, qué Maravilloso Rapport!	06.039	Orden en Casa	02.004
Objeciones: Cómo tratarlas y superarlas	03.024	Organizarse para Dar Servicio	13.002
Ondas	03.014		
P	Código	P	Código
Pásalo	03.008	Presentaciones: Ante Grupos Numerosos	34.004
Patógenos Sanguíneos I	36.004	Presentaciones: Ayudas Visuales	34.002
Patógenos Sanguíneos II	36.005	Presentaciones: El Escenario	34.003
Patrullando	02.003	Presentaciones: Habilidades Presentador	34.001
Pausas Naturales	22.005	Presentaciones: Preguntas y Respuestas	34.005
Pensar o Hundirse	01.048	Presentando su Caso	01.022
Percepción	05.057	Presupuestos	01.020
Perfección Telefónica	18.001	Prevención de la Violencia en el Lugar de Trabajo	31.014
Permiso para Trabajar	02.014	Prevención de Lesiones de Espalda	36.003
Pida el Pedido y Consígalo	09.011	Prevención de Lesiones en las Manos	37.019
Piense en el Fuego I: Prevención	02.021	Previendo Enfermedades Originadas en los Alimentos	15.012
Piense en el Fuego II: Control	02.022	Primeros Auxilios Básicos	31.007
Pioneros de Paradigmas	19.003	Procedimientos de Clausura y Señalización	37.033
Planeando y Fijando Metas	16.004	Prospección	00.019
¿Podemos Hablar?	05.059	Protección con Respiradores (2ª Parte)	37.038
Poder y Autoridad: Cómo Usarlos	05.032	Protección con Respiradores (3ª Parte)	37.039
Poniéndose en el Lugar de un Cliente Difícil	17.018	Protección con Respiradores (4ª Parte)	37.047
¿Por qué compra la gente?	05.033	Protección contra Caídas.- Su Control	37.013
¿Por qué los Empleados No Hacen ...?	03.017	Proteja su Audición	03.033
¿Por qué no se me ocurrió eso?	14.012	Proyecto 2000	26.007
Por un Clavo	06.040	¿Puedes Dedicarme un Momento?	01.030
Posturas de Liderazgo	29.013	Punto de Ignición	02.013
Prácticas de Trabajo Seguras con la Electricidad	37.007		
Q	Código	Q	Código
¿Qué Es Calidad Total?	04.020	¿Qué Tiene que Ver la Calidad?	05.050
¿Qué Es la Electricidad?	37.006	¿Quién Asesinó al Cliente?	06.053
¿Qué Es Marketing?	06.056	¿Quién Asesinó la Venta?	06.041
¿Qué Haría Usted...? Bancos	14.003	Quisiera Hablar con Usted	01.021
¿Qué Haría Usted...? Venta al Detall	14.004	Quitarse los Problemas de la Espalda	03.018
R	Código	R	Código
Recepción Telefónica, ¿Víctima o Cliente?	29.011	Resolución de Conflictos	05.036
Recuperación y Conservación de Recursos	37.025	Resolviendo Problemas: Principios Básicos	06.043
Refutando Objeciones	06.042	Resolviendo Problemas: Un Caso de Estudio	06.044
Reglas para el Uso Seguro de las Herramientas	03.034	Resolviendo Situaciones Difíciles	00.016
Reingeniería: El Futuro	12.006	Respuesta a Trabajos Peligrosos	37.024
Resbalones, Tropiezos y Caídas I	37.043	Reuniones, Malditas Reuniones	01.065
Resbalones, Tropiezos y Caídas II	37.044	Riesgos Tóxicos en la Industria	02.020
Resbalones y Caídas I	36.015	Rumores	01.031
Resbalones y Caídas II	36.016		
S	Código	S	Código
Seco como un Hueso	22.006	Seleccionando para Dar Servicio	13.003
Seguridad con Escaleras	37.030	Servicio al Cliente Interno	00.012
Seguridad con Andamios I	37.041	Si las Miradas Mataran	01.041
Seguridad con Andamios II.- Prácticas Seguras de Trabajo	37.042	Si No Fuera por los Clientes	09.014
Seguridad con la Electricidad en el Centro de	31.018	Si, Pero ...	26.005

Trabajo			
Seguridad con las Máquinas y el Equipo	03.032	Si Quiere un Trabajo Bien Hecho	07.021
Seguridad con los Ordenadores	31.019	Siete Pasos para la Seguridad	03.031
Seguridad del Huésped.- Áreas Públicas	36.012	Silla de Ruedas	06.045
Seguridad en Elevadores Aéreos	37.045	Sin Retorno	20.001
Seguridad en Laboratorios	37.029	Sobreadministración	04.032
Seguridad en la Oficina	31.010	Sólo Estaba Haciendo Mi Trabajo	02.024
Seguridad en el Uso de Herramientas de Mano y de Motor	31.006	Somos del Mismo Equipo, ¿Recuerdas?	05.077
Seguridad para las Manos, las Muñecas y los Dedos	31.003	Sondeo: Preguntas que Ayudan a Vender	04.021
Seguridad para los Ojos	36.006	Soy tu Cliente: Recuérdame I	05.068
Seguridad para sus Ojos: Cuidados	03.026	Su Puesto en Calidad Total	06.054
Seis Técnicas para Resolver Conflictos	15.006	Su Puesto en el Equipo	06.057
Selección y Uso de Equipos de Protección Personal	31.013	Supervisando para Dar Servicio	13.004
Seleccionando al Equipo Perfecto	01.063		
T	Código	T	Código
Tal como Éramos	03.013	Trabajar Juntos ... ¡Funciona!	09.013
Tensiones: Cómo Hacerlas Frente	05.040	Trabaje con Ingenio: Delege	05.043
Teoría <<X>>, Teoría <<Y>>	04.007	Trabajo en Equipo	05.042
Tiempo para Pensar	06.046	Trabajo en Situaciones de Crisis	05.074
Tiranía de Grupo	05.056	Transporte Seguro de Materiales Peligrosos	37.026
Toma de Decisiones: Técnica y Estilo	05.041	Tratar Bien No Es Transigir	07.020
Trabajando con Materiales Peligrosos	03.029	30 Maneras de Ganar Tiempo	18.004
Trabajando en Equipo	04.029	Tú Mismo	03.002
Trabajar en Equipo	14.008	Tú y Yo	07.026
U	Código	U	Código
Un Buen Servicio al Cliente	26.002	Un Regalo de la Sra. Timm	09.007
Un Descanso, por favor	01.069	Un Viaje Hacia el Ambiente Heroico	26.006
Un Día en la Vida de Bonnie Consolo	17.002	Una Buena Respuesta (Advertencia...)	09.018
Un Día Perfectamente Normal	03.001	Una Espalda Sana	36.002
Un Equipo de Dos	03.015	Una Medida de Entendimiento	07.024
Un Mejor Modo de Pensar	05.051	Una Razón para Comprar I	06.048
Un Método para la Instrucción	07.023	Una Razón para Comprar II	06.055
Un Pavo Real en la Tierra de los Pingüinos	05.075	Usted lo Aprenderá Enseguida	01.034
Un Pequeño Paso	03.005		
V	Código	V	Código
Venciendo la Resistencia al Cambio	07.022	Vendiendo Beneficios II	06.058
Véndamelo: Preparando el Camino	01.073	Vendiendo con SPIN	01.062
Véndamelo: Lograr la Venta	01.074	Vendiendo Servicios Financieros	06.051
Vendedores Fanfarrones	22.008	Ver al Día Siguiente	02.023
Vendiendo Beneficios	06.047	Viviendo con el Cambio	01.083
Y	Código	Y	Código
Y Además... La Simpatía	29.004	Y Entonces Quedaron Dos	02.017
Y Cuando tú caes	05.070	Yo y Nosotros	07.025

**LA EXPERIENCIA NO ES LA ÚNICA FUENTE PARA MEJORAR LOS CONOCIMIENTOS.
LA FORMACION CONTINUA ES EL COMPLEMENTO IDEAL**

VIDEOS: INDICE POR MATERIAS

ABRE REUNIONES					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Calidad es.....	22.002	Depende de TI	04.004	Juntos	14.020
Cuando un Grupo es un Equipo	22.004	Depende de Ti Mismo	03.009	Sobreadministración	04.032
Dar un Paso Más	21.001	El Cliente es el Rey	22.001	Tal Como Éramos	03.013
Y Cuando tú Caes	05.070	El Elefante	04.031	Tú Mismo	03.002

ANÁLISIS TRANSACCIONAL					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Análisis Transaccional	05.002	Adulto ¿Estás ahí?	29.010	Los Estados del Yo	29.016

ASERTIVIDAD					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Cuando Digo No, Me Siento Culpable	03.006	Di Lo Que Quieras Decir	18.006	El Arte de la Asertividad	01.067
Del "No" al "Sí"	01.043				

ATENCIÓN AL CLIENTE "CUSTOMER SERVICE"					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Acercarse Positivamente	13.005	Cómo Tratar las Quejas de los Clientes.	06.014	Manejando Objeciones	03.024
Acoger el Primer Contacto	29.003	Cómo Venderse a Sí Mismo	00.005	Mantenga Vivo el Espíritu de la Calidad	03.022
Agotamiento	13.008	Cuando Tú Eres El Cliente	18.005	Más Allá de las Expect. Del Cliente	32.001
Al Borde de la Perfección	00.001	Defensiva, Defensiva	03.019	Más Clientes Difíciles	01.006
Atasco en Calidad	01.059	Dos Mentalidades	01.003	No Tiene Import., Es sólo un Cliente.	01.008
Atienda Bien Al Cliente	06.004	El Arte de la Asertividad	01.067	Ondas	03.014
Averiguando Las Necesidades	13.006	La Naturaleza Humana de la Calidad	09.020	Poniéndose en Lugar de un Cliente Difícil	17.018
Boomerang	38.001	El Cliente Siempre Tuvo Razón	01.047	Soy Tu Cliente: Recuérdame	05.068
Chaplin: Atendiendo a Clientes	04.030	El Invitado	25.001	¿Quién Asesinó Al Cliente?	06.053
Cómo Solucionar las Quejas	01.042	Los Clientes Tienen Cosas que Decirle	29.005	Si Las Miradas Mataran	01.041
Cliente en la Línea Trés	07.004	Los Sietes Pecados del Serv. al Clt. Int.	00.008	Servicio Al Cliente Interno	00.012
Clientes Descontentos: Bienvenidas Quejas.	13.007	Manejando las Quejas	01.071	Si no Fuera Por Los Clientes	09.014
Clientes Difíciles	01.005	El Servicio al Cliente de Luis	05.073	Un Buen Servicio Al Cliente	26.002
Cómo Dirigir las Quejas	01.072	Juego, Set ...y Conclusión	29.006	Un Pequeño Paso	03.005
Cómo Enfrentarse a Clts. Agresivos	00.004	La Carrera Sin Fin	05.067	Un Regalo de la Señora Timm	09.007
Cómo perder Clientes sin Querer	01.070	La Demostración Comercial	01.001	Una Razón para Comprar II	06.055
Su Puesto en Calidad Total	06.054	La Unión de las Mentes	01.004	Véndamelo: Preparando el Camino	01.073
Y Además...la Simpatía	29.004	Las Impresiones Cuentan	14.005	Clientes exigentes NUEVO	01.085
Concertando entrevistas por teléfono	06.059				

BANCOS (ATENCIÓN CLIENTES)					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Atasco en Calidad	01.059	Dos Mentalidades	01.003	Manejando Las Quejas	01.071
Atienda Bien al Cliente	06.004	El Arte de la Asertividad	01.067	¿Qué Haría Usted.....? Bancos	14.003
Clientes Difíciles	01.005	El Arte de la Comunicación	06.021	Si las Miradas Mataran	01.041
Cts.. Descontentos: Bienvenidas las Quejas	13.007	El Cliente Siempre Tiene Razón	01.047	Si No Fuera Por Los Clientes	09.014
Cómo Solucionar las Quejas	01.042	El Comportamiento por Teléfono	01.028	Soy tu Cliente: Recuérdame	05.068
Cómo Tratar las Quejas de los Clientes	06.014	El Servicio al Cliente de Luis	05.073	Un Pequeño Paso	03.005
Cuando Tú Eres el Cliente	18.005	Hablando por Teléfono	04.008		

CALIDAD TOTAL					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Atasco en Calidad	01.059	El Desvendador en Acción	01.007	Minutos de Calidad I	24.001
Bases de un Programa	11.002	El Invitado	25.001	Minutos de Calidad II	24.002
Boomerang	38.001	El Secreto de la Calidad Total	11.001	Minutos de Calidad III	24.003
Calidad: El Único Camino	18.003	El Tiempo: Nueva Dimensión de la Calidad	12.003	Minutos de Calidad IV	24.004
Calidad Es....	22.002	En Busca de la Excelencia	01.040	Organizarse Para Dar Servicio	13.002

Cómo Adquirir la Excelencia en Calidad	03.023	La Carrera sin Fin	05.067	¿Qué es Calidad Total?	04.020
Cómo Perder Clientes sin Querer	01.070	La Conozco Cuando la Veo	12.007	¿Qué Tiene Que Ver la Calidad?	05.050
Cómo Ser los Mejores	20.003	La Meta	14.011	¿Quién Asesinó al Cliente?	06.053
Detalles del Programa	11.003	La Naturaleza Humana de Calidad (VC)	09.019	¿Quién Asesinó la Venta?	06.041
Diagramas de Flujo	12.005	La Naturaleza Humana de la Calid. (VI)	09.020	Sobreadministración	04.032
Dirigiendo para lograr la Calidad Total	27.001	Mantenga Vivo el Espíritu de la Calid	03.022	Su Puesto en Calidad Total	06.054
El cliente Siempre Tiene Razón	01.047	Mantenimiento del Programa	11.004		

"COACHING"

Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Diez Técnicas de Formación	18.011	El Efecto Galatea	05.049	La Mano Amiga	01.050
El Arte de Construir un Equipo	06.019	Hablando con el Equipo de Trabajo	01.051	Usted lo Aprenderá Enseguida	01.034
El Efecto Pigmalión	05.034	Haga usted su Trabajo: Yo el mío	06.032		

COMUNICACIÓN INTERNA-EXTERNA

Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Análisis Transaccional	05.002	El Directivo del Año	04.011	Las Impresiones Cuentan	14.005
Aplauso	03.012	El Elefante	04.031	Los Diez Pecados de la Comunicación	00.009
Ayuda: Una Nueva Dimensión	05.004	El Espíritu Competitivo	01.044	Manejando Objeciones	03.024
Cómo Decirlo	03.021	El Ojo Del Espectador	16.029	Nadie es Perfecto	04.009
Cómo Nos Ven Los Demás	04.010	El Poder de Escuchar	05.024	No Está Usted Comunicando I	17.012
Cómo Transmitir Instrucciones	06.013	Yo Y Nosotros	07.025	No Está Usted Comunicando II	17.016
Cómo Venderse a Sí Mismo	00.005	El Tiempo Es Dinero	03.011	No Está Usted Escuchando, I	17.011
El Arte de la Asertividad	01.067	El Tiempo es Vida	03.003	No Está Usted Escuchando, II	17.015
Comunicación	05.012	Encasillados en la Tierra de los Pingüinos	05.076	Ondas	03.014
El Arte de La Comunicación	06.021	Escuchar es la Diferencia	04.002	Percepción	05.057
Comunicación No Verbal	04.017	Está Preparado para Hablar	15.004	¿Podemos Hablar?	05.059
Comunicación Oral	05.013	Hablando con el Equipo de Trabajo	01.051	Presentando su Caso	01.022
Cuando Digo No, Me siento Culpable	03.006	Haga Usted su Trabajo Yo Hago el Mío	06.032	La Tragedia del Desayuno Amistoso	04.001
Dando y Recibiendo "Feedback"	00.013	La Comunicación Con El Grupo	06.033	Rumores	01.031
El Cuento de "O"	05.060	La Historia de Bob Knowlton	07.017	Sin retorno	20.001
La Importancia de la Comunicación	06.036	Una medida de Entendimiento	07.024	Sobreadministración	04.032
La Ingeniería de los Acuerdos	07.018				

CONFLICTOS / RESOLUCIÓN

Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Cómo Resolver Conflictos	14.010	El Juego de Echar la Culpa	26.004	Resolviendo prob.: Un caso de Estud.	06.044
Conflicto: Causas y Resoluciones	07.009	Resolución de Conflictos	05.036	Resolviendo Situaciones Difíciles	00.016
Conflicto: ¿Quién Tiene Razón?	05.014	Resolviendo Prob: Principios Básicos	06.043	Seis Tecn. Para Resolver Conflictos	15.006

CREATIVIDAD / INNOVACIÓN

Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Creatividad en la Solución de Problemas	05.015	Generando Grandes Ideas	18.013	¿Por Qué No Se Me Ocurrió Eso?	14.012
Creatividad: El Único Modo de Volar	04.019	Generación de Ideas	12.004	Si, Pero.....	26.005
Depende de TI	04.004	Ideas en Acción	18.010	Sobreadministración	04.032
Descubriendo su Creatividad	04.027	Los Paradigmas	19.001	Tal Como Éramos	03.013
El Paradigma Y Sus Principios	19.004	Los Vientos del Cambio	17.013	Tú Mismo	03.002
El Poder de una Visión	19.002	Pioneros de Paradigmas	19.003	Un Mejor Modo de pensar	05.051

DELEGACIÓN/ "EMPOWERMENT"

Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Delegando	05.016	El efecto Pygmalión	05.034	No Puedes hacerlo Todo	20.005
El Direct. Desorganizado: La Condenación	01.075	El vuelo del Búfalo	26.003	Quitarse los Problemas de la Espalda	03.018
El Director Desorganizado: la Salvación	01.076	Elevándose Con el Ave Fénix	26.008	Tiempo Para Pensar	06.046
El Director Desorganizado: Intervención Divina NUEVO	01.084	Franqueando Obstáculos Para Delegar	07.016	Trabajando en Equipo	04.029
El Efecto Galatea	05.049	La Evolución de la Delegación	29.014	Trabajar Juntos..... ¡Funciona!	09.013
Trabaje con Ingenio: Delege	05.043	"Empowerment"	00.003		

DIRECCIÓN					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Cacería de Paradigmas	30.005	En Busca de la Excelencia	01.040	Nadie es Perfecto	04.009
Cambio y Liderazgo	30.001	"Empowerment"	00.003	Negociando Estrategias Y Tácticas	17.009
Cara a Cara	03.010	Formando al Equipo Perfecto	01.064	Una Medida de Entendimiento	07.024
Cómo Adquirir la Excelencia en Calidad	03.023	Franqueando Obstáculos para Delegar	07.016	Organizarse para dar Servicio	13.002
Cómo Dirigir Ante las Quejas	01.072	Estilos en la Dirección de Personal	07.014	Planificando y Fijando Metas	16.004
		Equipos Y Líderes	18.002	Pensar o hundirse	01.048
Creatividad en la Solución de Problemas	05.015	Eso Que Llamamos Cambio	03.004	Perfección Telefónica	18.001
Credibilidad	05.065	Generación de Ideas	12.004	Pioneros de Paradigmas	19.003
Cuando el Enemigo Somos Nosotros	05.064	Gerente con Poder	17.008	Poder Y Autoridad: Cómo Usarlos	05.032
Decisiones, Decisiones	01.035	Haga que la Capac. Valga su Inversión	17.019	¿Por qué los Empleados No Hacen..?	03.017
Decisiones Efectivas	16-033	Hablando con el Equipo de Trabajo	01.051	Por un Clavo	06.040
Del "No" al "Si"	01.043	Intentarlo Hasta El Éxito	05.017	Presupuestos	01.020
Delegando	05.016	La Barrera Del Balance	01.068	Proyecto 2000	26.007
Diagramas de Flujo	12.005	La Comunicación con el Grupo	06.033	Reingeniería: El Futuro	12.006
Dirigiendo con el Corazón	05.069	La Curva De los Paradigmas	30.003	Resolución de Conflictos	05.036
Dirigiendo de Manera Informal	18.008	Haga usted su Trabajo: Yo hago el Mío	06.032	Resolución Problemas: Principios Básicos	06.043
Dirigiendo para Dar Servicio	13.001	Hasta las Águilas necesitan un Impulso	33.002	Res. de Probl.: Un Caso de Estudio	06.044
Disciplina sin Castigo	05.046	La Organización Donuts	18.012	Seleccionando al Equipo Perfecto	01.063
Dotes de Liderazgo	04.012	La Paradoja de Abilene	05.055	Si Quiere un Trabajo Bien Hecho	07.021
El Desafío del Liderazgo	05.047	La Toma de Decisiones	07.019	Su Puesto en el Equipo	06.057
El Directivo del Año	04.011	La Crítica Constructiva	01.078	Supervisando para Dar Servicio	13.004
El Director Desorganizado, III	01.038	Los Socios de los Paradigmas	30.004	Tensiones : Cómo Hacerlas Frente	05.040
El Director Desorganizado IV	01.039	La Historia de Bob Knowlton	07.017	Teoría "X" , Teoría "Y"	04.007
El Direc. Desorganizado: La Condenación	01.075	La Importancia del Elogio	01.070	Tiempo para Pensar	06.046
El Direc. Desorganizado: La Salvación	01.076	La jerarq.de las Necesidades según Maslow	04.005	Tiranía de Grupo	05.056
El Efecto Galatea	05.049	La Meta	14.011	Trabajar en Equipo	14.008
El Efecto G.O.Y.A.	06.022	Más Allá de la Teoría "Y"	04.028	Trabajo en Equipo	05.042
El Efecto Pygmalion	05.034	Motivación	00.015	Tácticas de Innovación	30.006
El Efecto de los Paradigmas	30.002	Lo Clásico Cambia	06.049	Yo y Nosotros	07.025
El Factor de la Credibilidad	05.048	Locomoción	15.001	Tratar Bien No es Transigir	07.020
El Factor Gente (Estudio de Hawthome)	04.006	Venciendo la Resistencia al Cambio	07.022	Tú Y Yo	07.026
El Juego de Echar la Culpa	26.004	Un Día Perfectamente Normal	03.001	El Principio de Peter	04.013
El Paradigma Y sus Principios	19.004	En Busca de la Eficiencia	06.029	Un Equipo de Dos	03.015
El Poder de Una Visión	19.002	Los Paradigmas	19.001	Un Método Para la Instrucción	07.023
Director Desorganizado III: Intervención Divina NUEVO	01.084	Los Conejillos de Indias son Mascot.	17.007	Un Viaje Hacia el Ambiente Heroico	26.006
DIVERSIDAD					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Encasillados en la Tierra de los Pingüinos	05.076	El Cuento de "O" (VL)	05.061	Un Pavo Real en la Tierra. de Pingüinos	05.075
El Cuento de "O" (VC)	05.060				
ESCUCHA Y "FEEDBACK"					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Escuchar Aumenta las Ventas	07.013	El Directivo del Año	04.011	Escuchar es la Diferencia	04.002
Desarrollemos Espíritu de Equipo	06.016	El Poder de Escuchar	05.024	Pásalo	03.008
El Arte de Escuchar en la Venta	05.020				
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Evaluación del Personal: Juzgando a la Gente	07.075	Evaluación Continua del Desempeño	32.003	La Entrevista Anual, Su Recorrido	29.008
Cara a Cara	03.010	Evaluación para Evaluados	01.061	La Entrevista de Evaluación	18.009
¿Cómo Lo Estoy Haciendo?	01.032	¿Dónde estas, Dónde Vas?	07.027	La Temida Evaluación	01.060

FINANZAS PARA NO FINANCIEROS					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
El Supervisor y los Costes	06.026	La Barrera del Balance	01.068	Presupuestos	01.020
FORMACIÓN DE EQUIPOS					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Equipos y Líderes	18.002	Formando el Equipo Perfecto	01.064	Seleccionando al Equipo Perfecto	01.063
FORMACIÓN DE FORMADORES					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Aprendiendo a Aprender	07.002	Creatividad en la Soluc. de Problemas	05.015	Haga que la Capac. Valga su Inversión	17.019
Cómo Acoger al Nuevo Personal	06.006	Diez Técnicas de Formación	18.011	Presentando su Caso	01.022
Cómo Corregir	07.005	El Efecto Pygmalión	05.034	Un Método Para la Instrucción	07.023
Cómo Recompensar	07.007	El Efecto Galatea	05.049	Usted Lo Aprenderá Enseguida	01.034
GESTIÓN DEL CAMBIO					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Cambios	14.016	El Poder de Una Visión	19.002	Los Vientos del Cambio	17.013
Dirigiendo la Velocidad del Cambio	33.001	Los Paradigmas	19.001	Pioneros de Paradigmas	19.003
Dirigiendo a Través del Cambio	17.014	Haciéndose Cargo del Cambio	05.058	La Historia de Henry	04.035
Dirigiendo el Cambio	02.010	Venciendo la Resistencia al Cambio	07.022	El Paradigma y sus Principios	19.004
El Futuro	21.002	Lo Clásico Cambia	06.049	Manejando el Cambio NUEVO	01.082
Viviendo con el Cambio NUEVO	01.083				
HOTELERÍA – TURISMO (ATENCIÓN CLIENTES)					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Atienda Bien al Cliente	06.004	Cuando Tú Eres el Cliente	18.005	La Unión de las Mentes	01.004
Calidad; El Único Camino	18.003	Dos Mentalidades	01.003	Más Clientes Difíciles	01.006
El Servicio al Cliente de Luis	05.073	El Arte de la Comunicación	06.021	Si Las Miradas Mataran	01.041
Clientes Difíciles	01.005	El Cliente Interno	01.053	Su Puesto en Calidad Total	06.054
Cómo Solucionar las Quejas	01.042				
HOSPITALES (ATENCIÓN CLIENTES)					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Atienda Bien al Cliente	06.004	Cuando Tú Eres el Cliente	18.005	Si las Miradas Mataran	01.041
Bonnie Consolo	17.001	El Arte de la Comunicación	06.021	Soy Tu Cliente: Recuérdame	05.068
Es Un Mundo de Perros	05.062	El Cliente Interno	01.053	Un Día en la Vida de Bonnie Consolo	17.002
Cómo Solucionar las Quejas	01.042	El Comportamiento por Teléfono	01.028	Un Regalo de la Sra. Timm	09.007
LIDERAZGO					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Ayuda: Una Nueva Dimensión	05.004	El Efecto Galatea	05.049	Las Actitudes del Jefe	29.012
Cambio Y Liderazgo	30.001	El Efecto G.O.Y.A	06.022	Posturas de Liderazgo	29.013
Cómo Definir Metas Y Objetivos	05.005	El Factor de Credibilidad	05.048	El Desafío del Liderazgo	05.047
Cómo Dirigir Eficazmente	05.006	El Poder de una Visión	19.002	Liderazgo y Nueva Ciencia	05.063
Cómo Pensar Como un Gerente	05.003	El Reto del Liderazgo	05.066	Locomoción	15.001
Cómo Solucionar Problemas	05.007	En Busca de la Excelencia	01.040	Los Paradigmas	19.001
Conflicto: ¿Quién Tiene la Razón?	05.014	Esté Preparado Para Liderar	15.005	Los Secretos Del Jefe	29.007
Credibilidad	05.065	Expresarse, Concierto para Empresas	29.009	Más Allá de la Teoría “Y”	04.028
Cuando El Enemigo Somos Nosotros	05.064	Interacción Situacional	00.201	¡No Es Culpa Mía!	00.002
Dirigiendo con el Corazón	05.069	Joshua en una Caja	05.052	Pioneros de Paradigmas	19.003
Dotes de Liderazgo	04.012	Joshua y la Sombra	05.053	¿Por qué los Empleados No Hacen ...?	03.017
El Directivo Del Año	04.011	Lecciones sobre Liderazgo NUEVO	01.081	Lecciones sobre Trabajo en Equipo NUEVO	01.080
Joshua y la Burbuja	05.054	Es tan sencillo NUEVO	19.011		

MARKETING					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Marketing Competitivo I	01.056	Marketing Competitivo. Resumen	01.058	¿Qué Es El Marketing?	06.056
Marketing Competitivo II	01.057				
MEDIO AMBIENTE					
El Paso del Verde al Gris	01.049				
MOTIVACIÓN					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
¡A la Carga!	09.003	Y Cuando Tú Caes	05.070	Intentarlo Hasta el Éxito	05.017
Algo por qué Trabajar	07.001	El Hábito de Vencer	03.016	Juntos	14.020
Bonnie Consolo	17.001	El Hombre Milagro	14.006	La Historia de Henry	04.035
Cómo Nos Ven los Demás	04.010	El Poder de la Motivación	14.007	La Historia de Luis	17.003
Cómo usar la Motivación	04.003	El Principio de Peter	04.013	El Cliente es el Rey	22.001
Cómo Venderse a Sí Mismo	00.005	El Profesional	09.008	La Quinta Disciplina	19.005
Continúa Subiendo	09.004	El Secreto de Sam	07.012	La Responsabilidad Personal	19.006
Cuándo le Rechacen..... ¡Anímese!	09.010	Tú Y Yo	07.026	Locomoción	15.001
Dar un Paso Más	21.001	El Segundo Esfuerzo, II	09.006	¡Los Mejores!	09.012
Un Pequeño Paso	03.005	El Sueño se Hará Realidad	22.003	Motivación	00.015
Depende de TI	04004	El Virus de la Actitud	05.071	Motivación Continua	32.002
Depende de Ti Mismo	03.009	Elevándose con el Ave Fénix	26.008	No Es Culpa Mía	00.002
Desarrollemos Espíritu de Equipo	06.016	Hasta las Águilas Nec. un Impulso	33.002	Tú Mismo	03.002
Dirigiendo con el Corazón	05.069	Ese No es mi Problema	14.009	Soy Tu Cliente: Recuérdame I	05.068
Doce Como Usted	03.020	Fish!	19.007	Tal Como Éramos	03.013
El Camino Interior	03.007	Fish! Sticks	19.008	Trabajar Juntos Funciona	09.013
La Jerarq. de las Nec. según Maslow	04.005	Fish! Tales	19.009	Un Día en la Vida de Bonnie Cosolo	17.002
NEGOCIACIÓN					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Como Dirigir la Entrevista*	06.009	¿Estamos de Acuerdo?	20.002	Negociando Eficazmente II: Negoc.	01.046
Cómo Lograr el Sí del Cliente	06.011	Manejando Objeciones	03.024	Negociando: Estrategias y Tácticas	17.009
Del "No" Al "Si"	01.043	Me lo Pensaré	01.002	Refutando Objeciones	06.042
El Arte de la Asertividad	01.067	Negociación	00.011	Resolviendo Situaciones Difíciles	00.016
El Arte de Negociar	06.020	Negociación: Ganar- Ganar	17.010	Véndamelo: Lograr la Venta	01.074
El Reto de la Objeciones	06.023	Negociando Eficazmente I: Preparación	01.045		
PAUSAS					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Juntos	14.020	Pausas Naturales	22.005	Un Descanso, por Favor	01.069
Los Cierres Tipo "Blues"	22.007	Seco Como un Hueso	22.006	Vendedores Fanfarrones	22.008
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Cuando el Enemigo Somos Nosotros	05.064	Planificando y Fijando Metas	16.004	Los Paradigmas	19.001
El Paradigma y sus Principios	19.004	La Carrera sin Fin	05.067	Pensar o Hundirse	01.048
El Poder de Una Visión	19.002	Liderazgo y la Nueva Ciencia	05.063	Pioneros de Paradigmas	19.003
El Vuelo del Búfalo	26.003	Lo Clásico, Cambia	06.049	Reingeniería: El Futuro	12.006
Generando grandes Ideas	18.013				
PERCEPCIÓN					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Cómo Nos Ven Los Demás	04.010	Generando Grandes Ideas	18.013	Percepción	05.057
El Elefante	04.031	Ideas en Acción	18.010		

PRESENTACIONES					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Ahora, Tú Tienes la Palabra	20.004	Esté Preparado para Hablar	15.004	Presentaciones: Ayudas Visuales	34.002
Aplauso	03.012	La comunicación Con El Grupo	06.033	Presentaciones: El Escenario	34.003
Cómo Decirlo	03.021	Presentando Su Caso	01.022	Comunicación No Verbal	04.017
Presentaciones. Preguntas Y Respuesta.	34.005	Presentaciones ante Grupos Numerosos	34.004	Presentaciones: Habilidades del Presentador	34.001
Comunicación Oral	05.013				
"PROJECT MANAGEMENT"					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Equipos y Líderes	18.002	Morkramia: Equipo de Trabajo	23.001	Formando el Equipo Perfecto	01.064
Pensar o Hundirse	01.048				
RESOLVIENDO PROBLEMAS					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Autoafirmarse	29.015	Conflicto: Quién Tiene Razón	05.014	Conflicto: Causas y Resoluciones	07.009
Cara a Cara	03.010	Creatividad en la Solución de Problemas	05.015	¿Por Qué No Se Me Ocurrió Eso?	14.012
Cómo Resolver Conflictos	14.010	El Juego de Echar la Culpa	26.004	Resolviendo Problemas : Principios. Básicos	06.043
Cómo Solucionar Problemas	05.007	Encasillados en la Tierra de los Pingüinos	05.076	Resolviendo. Problemas: Un Caso de Estudio	06.044
REUNIONES EFICACES					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Cómo Conducir y Animar una Reunión	29.002	Hablando Con El Equipo de Trabajo	01.051	Somos del Mismo Equipo ¿Recuerdas?	05.077
Cómo Dirigir Un a Reunión	07.006	Ladrones de Juntas	05.072	Reuniones, Reuniones, Malditas Reuniones	01.065
Del "No" al "Si"	01.043	Las Claves de la Reunión	29.017	Más Malditas Reuniones	01.066
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO					
Accidentes					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Acceso a Las Áreas Confinadas	37.004	La Zona de Peligro. Mant. Y Uso del E.P	37.035	Resbalones, Tropezos y Caídas I	37.043
Cómo Evitar Resb. , Traspies y Caídas	31.011	Limpieza en el Trabajo	36.010	Resbalones, Tropezos y Caídas II	37.044
Controlando Derrames	37.005	Orden en Casa	02.004	Resbalones Y Caídas I	36.015
Derrames	36.017	Primeros Auxilios Básicos	31.007	Resbalones y Caídas II	36.016
El Caso del Empleado que se Cayó	15.010	Sólo estaba haciendo Mi Trabajo	02.024	Silla de Ruedas	06.045
El caso del Empleado que se Cortó	15.009	Y Entonces Quedaron Dos	02.017	Sin Retorno	20.001
El Caso del Empleado que se Quemó	15.011				
Aparato respiratorio					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
El Aire Que Respiramos	02.016	Protección con Respiradores (3ª Parte)	37.039	Riesgos Tóxicos en la Industria	02.020
Protección con Respiradores (4ª Parte)	37.047	Protección Con Respiradores (2ª Parte)	37.038		
Carretillas elevadoras					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Carretillas Elevadoras, I	37.015	Carretillas Elevadoras, III	37.017	En Manos Seguras	02.008
Carretillas Elevadoras, II	37.016	Carretillas Elevadoras, IV	37.018	Seguridad en Elevadores Aéreos	37.045
Construcción					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Permiso Para Trabajar	02.014	Seguridad con Andamios I	37.041	Seguridad con Andamios, II	37.042
Electricidad					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Desconectado y Señal de Aparatos Ele	31.017	La Última Descarga	02.015	¿Qué Es la Electricidad	37.006
Electricidad: Pers. Calif. En Seguridad	37.008	Pract. De Trab. Seguras con la Electricid.	37.007	Seg. Con la Elec. en el Centro de Trab	31.018
Estrés					
Estrés en el Centro de Trabajo	31.008				

Fuegos					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Cuando Empieza el Fuego	02.006	El caso del Empelado que se Quemó	15.011	Extintores de Incendios	36.007
Piense en el Fuego: Parte I: Prevención	02.021	Piense en el Fuego: Partell: Control	02.022	Punto de Ignición	02.013
Levantar Pesos					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Cómo Levantar Pesos	02.005	Cómo Levantar/ Transportar objetos pesados con seguridad	03.025	Cuide su Espalda	02.018
El Eslabón más Débil	02.011	Med. Prev. Contra Lesiones Espalda	37.001	Prevención de Lesiones de Espalda	36.003
Una Espalda Sana	36.002				
Manipulación de Alimentos					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Higiene Personal en el Servicio de Comida	15.014	Manteniendo los Microbios bajo Control	15.013	Previniendo Enfermedades Originadas en los alimentos.	15.012
Productos Químicos Peligrosos					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Cómo Trabajar Seg. Con Cil. De Gas Com.	31.009	Transporte Seguro de Materiales Peligrosos	37.026	Punto de Ignición	02.013
Trabajando con Mater. Peligrosos	03.029	Normas de Laboratorio de la OSHA	31.016	Respuesta a Trabajos Peligrosos	37.024
Seguridad en Laboratorios	37.029	Riesgos Tóxicos en la Industria	02.020		
Protección del Oído					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Conservación y Seguridad del Oído	31.012	El Oído. Como Conservarlo	37.027	Proteja su Audición	03.033
El Oído	36.009	El Ruido Era Ensordecedor	02.025		
Protección de Manos					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Cómo Prevenir Lesiones en las Manos	03.027	Prevención de Lesiones en Manos	37.019	Seguridad para las Manos, Uñas y Dedos	31.003
Protección de la Vista					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
El Aire que Respiramos	02.016	No veo Nada	02.019	Seguridad para sus Ojos	03.026
El Cuidado y la Seguridad de los Ojos	31.004	Seguridad Para Los Ojos	36.006	Ver al Día Siguiente	02.023
Imprudencia Ciega	02.007				
Prevención de Robos					
El Intruso	02.009				
Ropa Protectora					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Equipo de Protección Personal	37.023	Selección y uso de Equipo de Protección Personal	31.013	Punto de Ignición	02.013
Trabajo de Altura					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Cómo Evitar caídas en el Lugar de Trabajo.	31.001	Protección Contra Caídas	37.013	Y Entonces Quedaron Dos	02.017
Varios					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Administración Ergonómica I	37.011	Ergonomía I	37.009	Patógenos Sanguíneos, II	36.005
Administración Ergonómica, II	37.002	Ergonomía II	37.010	Prev. De la Viol. En el Lugar de Trab.	31.014
Cerrar, Descon. Marcar: Trab. Afectados	36.011	Ergonomía Industrial	31.005	Reglas Para el Uso Seg. de las Herramientas	03.034
Cómo Almacenar y Apilar con Seguridad	03.028	Ergonomía en la Oficina	37.034	Seguridad Con Escaleras	37.030
Cuartos de Huéspedes. Seguridad	36.008	Flexibilidad Y Estiramiento	37.014	Seguridad Con las Máquinas y el Equipo	03.032
Siete Pasos para la Seguridad en el Uso de Escaleras.	03.031	La Seguridad en la Zona de Trabajo	03.035	Seguridad con los Ordenadores	31.019
El Derecho de Saber I	36.013	Los Distintos Patógenos Sanguíneos	37.003	Seguridad del Huésped. Áreas Públicas	36.012
El Derecho de Saber II	36.014	Medidas Preventivas Contra el Calor	37.028	Seg. En el Uso de Herr. De M. Y de M.	31.006
El Mec. Del Cuerp.:Cómo Prev.Dol.	03.030	El Comportamiento en Seguridad	37.002	Seguridad en la Oficina	31.010
Patógenos Sanguíneos I	36.004				

Vigilancia / Supervisión					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Asbesto: Entendiendo Los Riesgos	37.046	Conciencia de Seg. Comience UD. Mismo	37.040	Orden en Casa	02.004
Bloqueado y Etiquetado: Garantice su Seg.	37.032	Control de Entrada de Peatones	02.001	Conciencia de Bloqueado y Etiquetado	31.002
Cómo Hacer Auditorias de Seguridad	31.015	El Poder de Cambiar Empleados	37.037	Patrullando	02.003
Comunicación de Peligros	37.022	El Color de la Seguridad	17.017	Permiso Para Trabajar	02.014
Comunicación del Peligro Hoy	37.020	El Poder de Cambiar Supervisores	37.036	Procedimiento de Clausura y Señalización	37.033
Cómo Mantener Salud y en buenas condiciones físicas	36.001	El reconocimiento del Riesgo	37.021	Recuperación Y Conserv. De Recursos	37.025
Seguridad en la Oficina	31.010	¿Martes Y Trece?	02.012	Conocimiento de Asbestos	02.002
Control de Entrada de Vehículos	37.031				

SELECCIÓN DE PERSONAL					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
A la Caza Del Hombre	01.033	Eval. Del personal. Juzgando a la Gente	07.015	Seleccionando para Dar Servicio	13.003
Más Que una Intuición	14.015	La Entrevista de Selección	00.014	Seleccionando al Equipo Perfecto	01.063
¿Cuándo Puede Usted Empezar?	01.052	Más Que una Buena Impresión	18.007	La Entrevista personal de Selección NUEVO	01.079
Dígame Algo Acerca de Usted	07.010				

SERVICIO POSTVENTA					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Análisis de Averías	06.002	Cómo Solucionar las Quejas	01.042	El Comportamiento por Teléfono	01.028
Manejando las Quejas	01.071	Cómo Tratar las Quejas de los Clientes	06.014	El Desvendedor en Acción	01.007
Clientes Difíciles	01.005	Después de las Ventas	06.017		

SUPERVISIÓN / MANDOS MEDIOS					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Cómo Recompensar	07.007	Dirigiendo para Dar Servicio	13.001	La Historia de Luis	17.003
Algo por qué Trabajar	07.001	Dirigiendo Vendedores	06.018	La Jerarq. de las Nec. según Maslow	04.005
Ayuda: Una Nueva Dimensión	05.004	Disciplina sin Castigo	05.046	La Mano Amiga	01.050
Bienvenido a Bordo	07.003	El Arte de Construir un Equipo	06.019	Tratar Bien No es Transigir	07.020
Cara a Cara	03.010	El Directivo del Año	04.011	Locomoción	15.001
Cómo Acoger al Nuevo Personal	06.006	El Efecto Galatea	05.049	Trabajar Juntos..... ¡Funciona!	09.013
Como Adquirir la Excelencia en Calidad	03.023	El Efecto G.O.Y.A	06.022	Mantenga Vivo el Espíritu de la Calid.	03.022
Cómo Corregir	07.005	El Reto de las Objeciones	06.023	Motivación	00.015
Cómo Definir Metas Y Objetivos	05.005	El Supervisor de Éxito	06.024	Oh, Que Maravilloso Rapport	06.039
Cómo Dirigir ante las Quejas	01.072	El Supervisor en Acción	06.025	¿Podemos Hablar?	05.059
Cómo Nos Ven los Demás	04.010	El Supervisor y los Costes	06.026	Poder y Autoridad: Cómo Usarlos	05.032
Adiestrando Vendedores sobre el Terreno	06.001	El Supervisor y el Grupo de Trabajo	06.027	¿Por qué los Empleados no Hacen....?	03.017
Cómo Solucionar Problemas	05.007	El Tiempo es Dinero	03.011	Por un Clavo	06.040
Cómo Trabajar con gente Difícil	05.008	Eso Que Llamamos Cambio	03.004	Resolución de Conflictos	05.036
Cómo Transmitir Instrucciones	06.013	Haga Usted su Trabajo. Yo hago el mío	06.032	Resol. Problemas: Principios Básicos	06.043
Cómo Usar la Motivación	04.003	Hablando Con El Equipo de Trabajo	01.051	Resolución de Problemas: Un Caso de Estudio:	06.044
Conflictos : Causas Y Resoluciones	07.009	Tensiones: Cómo Hacerlas Frente	05.040	Supervisando para dar Servicio	13.004
Conflicto: Quién Tiene Razón	05.014	La Comunicación con el Grupo	06.033		
Decisiones: Alternativas e Información	17.005	Después de Todo, Tú Eres el Supervisor	05.045	Una Buena Respuesta.(Advert. Correcta).	09.018
Decisiones: Valores y Objetivos	17.004	Haga que la Capacitación Valga su Inversión.	17.019	Trabajar en Equipo	14.008
Desarrollemos Espíritu de Equipo	06.016	La Historia de Bob Knowlton	07.017		

TELÉFONO – TELEMARKETING					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
¿Dirá la Verdad ¿	01.016	Excelencia Telefónica	00.010	La Venta Por Teléfono	06.038
Cliente en la Línea Tres	07.004	Cómo Utilizar el Teléfono	06.015	Llamando por Teléfono	01.010
Clientes Difíciles	01.005	El Comportamiento por Teléfono	01.028	Recepción Telefónica ¿Víctima o Cliente?	29.011
Hablando por Teléfono	04.008	La Comunicación Telefónica	26.001	Perfección Telefónica	18.001
El comportamiento por teléfono (NV) NUEVO	01.086	Concertando entrevistas por telefono	06.059		
TIME MANAGEMENT”					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Un Día Perfectamente Normal	03.001	El Director Desorganizado: Salvación	01.076	Quitarse los Probl. De la Espalda	03.018
Administración Positiva el Tiempo	05.001	El Factor Tiempo	06.030	Tiempo Para Pensar	06.046
Cómo Gestionar Mejor Su Tiempo	29.001	El Tiempo Es Dinero	03.011	30 Maneras de ganar Tiempo	18.004
Cómo Organizar Su Trabajo	06.012	El Tiempo Es Vida	03.003		
El Director Desorganizado: La Condenación	01.075	Director Desorganizado: Intervención Divina NUEVO			
TOMA DE DECISIONES					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Ayuda: Una Nueva Dimensión	05.004	Decisiones: Alternativas e Información	17.005	La paradoja de Abilene	05.055
Cómo Definir Metas Y Objetivos	05.005	Decisiones, Decisiones	01.035	La Toma de Decisiones	07.019
Cómo Dirigir Eficazmente	05.006	Decisiones Efectivas	16-033	Pensar o hundirse	01.048
Cómo Pensar Cómo un Gerente	05.003	Decisiones: Resultados y Acción	17.006	Trabajo en Situaciones de Crisis	05.074
Creatividad en la Solución de Problemas	05.015	Decisiones: Valores y Objetivos	17.004	Toma de decisiones: Técnica y Estilo	05.041
Encasillados en la Tierra de los Pingüinos	05.076				
TRABAJO EN EQUIPO					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Cuando un Grupo es un Equipo	22.004	La Historia de Luis	17.003	Trabajando en Equipo	04.029
Desarrollo y Mant. De un Equipo	00.017	Locomoción	15.001	Trabajar en Equipo	14.008
El Arte de Construir Un Equipo	06.019	Morkramia: Trabajo en Equipo	23.001	Trabajar Juntos ¡Funciona!	09.013
El Vuelo del Búfalo	26.003	Somos del Mismo Equipo: ¿Recuerdas?	05.077	Tú y Yo	07.026
Encasillados en la Tierra de los Pingüinos	05.076	Su Puesto en el Equipo	06.057	Un Pavo real en la Tierra . de los Pingüinos.	05.075
Juntos	14.020	Lecciones sobre Trabajo en Equipo NUEVO	01.080	Lecciones sobre Liderazgo NUEVO	01.081
Haciendo Equipo	00.200	Trabajo en Situaciones de Crisis	05.074	Yo y Nosotros	07.025
VENTAS AL DETALL					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Acercarse Positivamente	13.005	Dos Mentalidades	01.003	Soy Tú Cliente: Recuérdame , I	05.068
Agotamiento	13.008	El Arte de Escuchar en la Venta	05.020	Más Clientes Difíciles	01.006
Atienda Bien Al Cliente	06.004	El Cierre de la Venta	05.021	Ondas	03.014
Averiguando las Necesidades	13.006	El Ciudadano Sayles	35.001	¿Por qué Compra la Gente?	05.033
Clientes Descontentos: Bienvenidas, Las Quejas	13.007	¿Qué Haría Usted? Venta Al Detall	14.004	Sondeo: Preguntas que Ayuden a Vender	04.021
Clientes Difíciles	01.005	El Poder de Escuchar	05.024	El Lado Oculto de las Ventas	07.011
Cómo Cerrar la Venta	06.007	El Precio es Justo.... ¡Véndalo!	09.009	Refutando Objeciones	06.042
Cómo Lograr el Sí del Cliente	06.011	El Secreto de Sam	07.012	Un Buen Servicio al Cliente	26.002
Cómo Perder Clientes Sin Querer	01.070	Escenas de ventas	20.006	Si Las Miradas Mataran	01.041
Cómo Solucionar las Quejas	01.042	Jugar a Ganar	06.031	Un Regalo de la Sr. Timm	09.007
Cómo Tratar las Quejas de los Clientes	06.014	Véndamelo. Preparando el Camino	01.073	Una razón para Comprar I	06.048
Continua Subiendo	09.004	La Comunicación Mutua	06.034	Una Razón para Comprar II	06.055
Cuando Tú Eres el Cliente	18.005	La Demostración Comercial	01.001	Véndamelo: Lograr la Venta	01.074
Manejando las Quejas	01.071	La Unión de las Mentes	01.004	Vendiendo Beneficios II	06.058
Manejando Objeciones	03.024	La Venta Paso a Paso I	06.037	Concertando entrevistas por telefono	06.059
VENTAS AL MAYOR Y DE SERVICIOS					
Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
¡A La Carga!	09.003	El Ciudadano Sayles	35.001	Lo Pensaré	00.007

Administración Positiva del Tiempo	05.001	El Arte de Negociar	06.020	Los Cierres Tipo "Blues"	22.007
Administre su Tiempo, para Re. Su Te.	09.001	El Camino Interior	03.007	¡Los Mejores!	09.012
Aprendiendo de la Experiencia	06.003	El Cierre de la Venta	05.021	Manejando La Resistencia al Precio	09.016
Atienda Bien al Cliente	06.004	El Cierre Poderoso	09.015	Manejando Las Objeciones al Precio	00.018
Casos de Ventas	06.005	El Comportamiento Por Teléfono	01.028	Manejando Las Quejas	01.071
Cliente en la Línea Tres	07.004	El Factor Tiempo	06.030	Manejando Objeciones	03.024
Cientes Difíciles	01.005	El Hábito de Vencer	03.016	Más Clientes Difíciles	01.006
Cómo Convencer al Comprador	06.008	El Lado Oculto de las Ventas	07.011	Me Lo Pensaré	01.002
Cómo Cerrar la Venta	06.007	El Poder de Escuchar	05.024	Nadie es Perfecto	04.009
Cómo Dirigir la Entrevista	06.009	Véndamelo: Preparando el Camino	01.073	Negociando Eficazmente. I: Preparación	01.045
		El Profesional	09.008	Negociando Eficazmente II: Negociación	01.046
Cómo Iniciar la Entrevista	06.010	El Reto de las Objeciones	06.023	¡No Te Rindas!	00.020
Cómo Lograr el Sí del Cliente *	06.011	El Secreto de Sam	07.012	¿Por Qué Compra la Gente?	05.033
Cómo Organizar Su Trabajo	06.012	El Segundo Esfuerzo, II	09.006	Prospección	00.019
Cómo Tratar las Quejas de los Clientes	06.014	Éxito en las Ventas: Las Objeciones	01.013	No Tiene Importancia , Es Sólo Un Cliente	01.008
Cómo Solucionar las Quejas	01.042	El Vendedor Desorganizado, I	01.054	¡Oh, Que Maravilloso Rapport!	06.039
Cómo Perder Clientes Sin Querer	01.070	El Vendedor Desorganizado, II	01.055	Ondas	03.014
Cómo Utilizar el Teléfono	06.015	El Vendedor y Su Tiempo	06.028	Pida el Pedido y Consígallo	09.011
Cómo Venderse a Sí Mismo	00.005	En Un Stand de Feria	01.015	Presentando su Caso	01.022
Compro Eso	07.008	Escuchar Aumenta las Ventas	07.013	¿Quién Asesinó al Cliente?	06.053
Refutando Objeciones	06.042	Escuchar es la Diferencia	04.002	¿Quién Asesinó la Venta?	06.041
El Vendedor	09.002	Éxito en las Ventas: El Cierre	01.014	Si Las Miradas mataran	01.041
Comunicación No Verbal	04.017	Éxito en las Ventas: La Preparación	01.011	Soy tú Cliente: Recuérdame.	05.068
Comunicación Oral	05.013	La Unión de las Mentes	01.004	Un Buen Servicio al Cliente	26.002
Continúa Subiendo	09.004	Éxito en las Ventas: Presentación	01.012	Un Regalo de la Señora Timm	09.007
Cuando le Rechacen.... ¡Anímese!	09.010	Introducción a la Venta	00.006	Una Razón Para Comprar, I	06.048
Depende de TI	04.004	Juego, Set.....Y Conclusión	29.006	Una Razón Para Comprar , II	06.055
Depende de Ti Mismo	03.009	Jugar a Ganar	06.031	El Precio Es Justo..... ¡Véndalo!	09.009
Después de las Ventas	06.017	La Comunicación Mutua	06.034	Vendiendo Servicios Financieros	06.051
Dirigiendo para Lograr la Cal. Total	27.001	La Demostración Comercial	01.001	Véndamelo: Lograr la Venta	01.074
Dirigiendo Vendedores	06.018	La Ingeniería de los Acuerdos	07.018	Vendedores Fanfarrones	22.008
Dos Mentalidades	01.003	La Llamada en Frío	01.017	Vendiendo Beneficios I	06.047
El Arte de la Comunicación	06.021	La Venta Paso a Paso, I	06.037	Vendiendo Beneficios, II	06.058
El Arte de Escuchar en la Venta	05.020	La Venta Por Teléfono	06.038	Vendiendo Con Spin	01.062

VENTAS EN UN STAND DE FERIA

Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Como Cerrar la Venta	06.007	El Reto de las Objeciones	06.023	Vendiendo Con Spin	01.062
Cómo Utilizar el Teléfono	06.015	En Un Stand de Feria	01.015		
El Comportamiento por Teléfono	01.028	La Venta Paso a Paso, I	06.037		

VENTAS POR TELÉFONO

Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código	Títulos de las películas	Código
Manejando Las Quejas	01.071	El Reto de las Objeciones	06.023	Manejando Objeciones	03.024
Cliente en la Línea Tres	07.004	Hablando Por Teléfono	04.008	El comportamiento por Teléfono NUEVO	01.086
Cómo Cerrar la Venta	06.007	La Llamada en Frío	01.017	Refutando Objeciones	06.042
Cómo Utilizar el Teléfono	06.015	La Venta Paso a Paso, I	06.037	Vendiendo Con Spin	01.062
El Arte de la Asertividad	01.067	La Venta Paso a Paso, II	06.050	El comportamiento por Teléfono	01.028
Concertando entrevistas por teléfono	06.059				

**LA FORMACION AYUDA A LAS PERSONAS A DISMINUIR LAS DEBILIDADES
TRANSFORMÁNDOLAS EN FORTALEZAS.**

VIDEOS: RELACIÓN POR ORDEN NUMÉRICO

□ 00.200 Haciendo Equipo (35')

Un vídeo que le ayudará a mejorar las habilidades y conocimientos necesarios para <<hacer equipo>>. Se presentan una serie de situaciones de trabajo en equipo en las que dos directivos muestran la forma <<correcta>> e <<incorrecta>> de manejar los conflictos que pueden surgir dentro de un grupo de trabajo. A través de la responsabilidad compartida, la comunicación, la cooperación, la confianza y el reconocimiento puede hacer que su equipo funcione.

Para: Seminarios de Trabajo en Equipo y Dirección General.

□ 00.201 Interacción Situacional (32')

¿Cómo ser un buen líder? En este vídeo aprenderá las habilidades para adoptar un estilo de liderazgo según las necesidades requeridas en cada situación determinada. Varias situaciones nos muestran algunas áreas clave de la responsabilidad de un directivo, que requieren una interacción situacional distinta para manejar los conflictos; actitud del directivo, grado de participación en la toma de decisiones,

responsabilidad. **Para: Seminarios de Dirección y Liderazgo.**

□ 01.001 La Demostración Comercial (23')

Cómo demostrar las ventajas de su producto o servicio, antes, durante y después de la venta. Esto es lo que analiza esta película. Primero, nos explica cómo prepararse. Después, subraya las reglas de oro para el evento en sí mismo; la importancia de mantenerse callado mientras el producto actúa, de manera que el cliente pueda ver cómo funciona sin distracciones. Tratando el producto con respeto. Que su cliente lo maneje, y haciendo preguntas para que pueda usted saber lo que necesita y si tiene alguna duda que usted pueda solucionar.

Puntos clave: Prepararse. Ensayar. Hablar-demostrar-hablar. Lograr que el cliente utilice el producto. Lograr que el cliente haga preguntas. Entregue folletos e información escrita. Cierre la venta.

Para: Cursos de Ventas y Atención al cliente.

□ 01.002 Me lo Pensaré (23')

Cómo cerrar la venta. Esta frase es la pesadilla de cualquier vendedor. De manera que este film pone una venta bajo el microscopio. Este título es una lección sobre los medios e instrumentos para contrarrestar todas las técnicas dilatorias de un comprador y conseguir rematar la venta en ese momento. La película nos muestra, con una meticulosidad ejemplar, las distintas y complejas situaciones que pueden producirse en una negociación, especialmente en la venta.

Puntos clave: Sea tenaz. Esté atento a las señales de compra. Descubra y conteste a las objeciones reales. Siga intentando el cierre. **Para: Seminarios de Venta y Negociación.**

□ 01.003 Dos Mentalidades (18')

01.004 La Unión de las Mentes (15')

Descubrir la necesidad y darle solución. Usted debe sondear lo que está en la mente del cliente. «Sí» y «No» son las dos respuestas menos útiles que usted puede dar en cualquier momento. Tiene que conseguir que el cliente ofrezca algo positivo. Hacer amigos es una cosa, pero vender o servir al cliente, es algo distinto. Hay un abismo de entendimiento que cubrir y una necesidad que debe ser descubierta y atendida. Estos dos films están enfocados como introducción para todo el personal que debe tratar con el público directamente en tiendas, bancos, agencias de viaje, hoteles, líneas aéreas, oficinas de la Administración y en todo el amplio mundo que ofrece servicios e industria. Nos muestran lo fundamental para entender a su cliente, y cubrir sus necesidades con las mercancías y los servicios que son adecuados para ellos. Cuando la gente se preocupa del impacto de la tecnología sobre el empleo, merece la pena recordar que la tecnología nos permite publicar más datos de los que ninguno de nuestros clientes puede manejar; por tanto, debe haber alguien brillante que les ayude. Pero en el momento en que una conversación sobre ventas o servicios comienza, existe el peligro de que se produzcan malentendidos. El vendedor no sabe lo que realmente quiere el cliente y el cliente no sabe de cuántas maneras le puede ayudar el vendedor. Pero el trabajo del vendedor es resolver ambos casos. Ese es el problema central en las relaciones con los clientes: la mente de usted, la mente de su cliente y cómo unir ambas mentes. Esta serie de dos películas proporciona una formación en el trabajo directo al público, para conocer no solamente lo que el cliente demanda, sino incluso lo que tiene en mente y no se permite expresar.

Puntos clave: Conocer sus existencias. Conocer las reglas. Conocer su negocio. Estimular, Investigar, Escuchar.

Para: Formación de Ventas al detall y en exposiciones y Cursos de Comunicación.

□ 01.005 Clientes Difíciles (24')

01.006 Más Clientes Difíciles (31')

Tipología de clientes y cómo tratarlos. Para solucionar la venta a estos clientes delicados y complicados, se ofrecen dos películas que resolverán, además, los problemas que puedan surgir con cualquier tipo de clientes, porque si usted es capaz de trabajar con ellos, podrá usted enfrentarse con cualquiera. Al fin y al cabo, tienen que comprar en algún sitio, ¿por qué no puede ser a usted? El método de ambos films es exponer y analizar los errores más comunes, eludibles con unos cuantos principios de psicología básica, aplicando estas reglas a los tipos más comunes de clientes que se describen en sus rasgos esenciales. Aprendemos a tratar amistosa y eficazmente con los clientes TIGRE, CONEJO, JABALI, CAMELLO, ALMEJA, HURON,... Todos son personas que nos encontramos cada día.

Puntos clave: Utilice términos sencillos. Sea positivo. Describa los productos y servicios en términos beneficiosos. No se involucre personalmente. Utilice sus conocimientos profesionales. Sea paciente.

Para: Seminarios de Formación de Ventas al Mayor y Detall y Cursos de Habilidades Sociales.

□ **01.007 El Desvendedor en Acción (23')**

La importancia del Servicio post-venta. ¿Quién dice que le vendió esto? Una simple pregunta garantizada para «dejar tieso» a cualquier producto, especialmente si lo pregunta nuestro protagonista de hoy, un maestro de productos «invendibles». El protagonista de nuestra película es un empleado del Departamento de Servicios de Post-venta, atacando al vendedor, al producto, al cliente y a la organización. Para hacer llegar este mensaje, el film analiza los errores clásicos en una gran variedad de situaciones: comerciales, industriales y domésticas.

Puntos clave: Defender a la persona que vendió el producto. Defender el producto. Defender a la compañía. Defender al cliente. **Para: Personal Técnico y de Servicios, Personal de Instalaciones. Esta película es también de especial relevancia para que el personal de ventas conozca a lo que se enfrenta el equipo en la retaguardia.**

□ **01.008 No Tiene Importancia, Es Sólo un Cliente (29')**

¿Cómo explicar a un personaje como el de nuestra película? Piensa que estando en la Oficina Central él es el importante. Una persona que opina que mientras el impreso XXXXX no haya sido debidamente cumplimentado, debidamente autorizado y entregado correctamente con el número de copias que se requieren, el pedido, simplemente, no se ha producido. No le importa si usted no quiere comprar nada. En su hábitat natural, la Oficina Central, supone que es el nervio central de la organización, el foco de todo el sistema de control e información, olvidando el mundo exterior en general, los clientes, ¿quiénes son esos?

Puntos clave: Los clientes tienen prioridad. Todo el personal es un vendedor (forma parte del equipo de ventas). Lo positivo y lo negativo al utilizar el teléfono.

Para: Seminarios de Atención al Cliente y Cursos de Comunicación.

□ **01.010 Llamando por Teléfono (16')**

«Escuche, me he pasado toda la mañana al teléfono. Me han confundido, transferido, colgado, rechazado, regañado, frustrado, rebajado y abatido.» ¿Le suena esto? Irónicamente podemos citar algunas reglas para espantar a los clientes. Esta película es una demostración implacable de cómo no recibir la llamada telefónica de un cliente y señala los peligrosos errores que comete el personal de un negocio, cuya función es específicamente atender al cliente.

Puntos clave:

Positivos: Responda con prontitud, claramente y con una sonrisa. Pregunte con quién le interesa hablar, pida su nombre y el nombre de su empresa, si es apropiado. No les deje al teléfono sin más —dígalos lo que va a hacer, cuándo y cómo— y déles la oportunidad para hablar. Sea comprensivo y calmado. Tome notas de las quejas pero no se empeñe en contestar malhumorado. Si no puede complacer las necesidades de quien llama, ofrezca una alternativa disponible y realista.

Para: Imprescindible en la formación de Recepcionistas, Telefonistas, Azafatas y cualquier persona que utilice este medio como instrumento de trabajo, sin olvidar que la atención al cliente no es privilegio o carga de un departamento de la empresa, sino labor de todos.

□ **01.011 Éxito en las Ventas. Parte I: La Preparación (26')**

La función más importante de la actividad empresarial está en manos del Departamento de Ventas y sabemos que «vender» es comunicarse con un posible cliente para persuadirle de las ventajas que para él tiene nuestro producto. La eficacia de los vendedores se evalúa por la combinación de tres parámetros: selección, formación y motivación. Si falla alguno de ellos es difícil pretender buenos resultados. Dicen los mejores «managers del tiempo» que una hora planificando ahorra tres, al menos, de ejecución. En los negocios, cada vez más precisos, la preparación y el uso adecuado de la información es la clave de toda la gestión comercial. El vendedor que entiende, se comunica y gana a su cliente, es una persona flexible, de mente rápida, con los méritos que él o ella ni siquiera sabe que tiene. Vender es una actividad amplia; mucha gente ha vendido desde los comienzos del mundo. De manera que si usted pregunta a cualquiera de sus vendedores experimentados cómo se hace, le contestarán que es obvio. ¿Pero lo es? ¿Qué hace un vendedor? ¿Simplemente visitar clientes y ser simpático con ellos? Existen técnicas seguras y probadas para cada uno de los pasos en ventas, desde el trabajo inicial de búsqueda hasta el cierre. Y hay multitud de pasos perfeccionados y refinados para conseguir solventar los problemas que puedan presentar la raza más difícil de clientes. Esta película nos ilustra sobre la tarea a realizar y las técnicas que se deben adquirir antes de empezar a vender.

Para: Formación y Perfeccionamiento de Vendedores. Cursos de Formación de Dirección de Ventas y Conferencias de Ventas.

□ **01.012 Éxito en las Ventas. Parte II: La Presentación (25')**

Una vez conocidas las bases de la Primera Parte, LA PRESENTACION nos explica cómo presentar una venta, cómo explicar las ventajas de su producto antes que lanzarse desordenadamente a recitar una lista de características, relacionando el producto con las necesidades de sus clientes. Nos enseña a conservar la calma cuando existen objeciones y a que el cliente las especifique, de forma que usted pueda rebatirlas, o al menos, una vez vistas con perspectiva, a compensarlas con ventajas que tiene la oferta. Nos enseña, también, cómo observar las señales de compra, cómo solicitar el pedido y cómo mantener la boca cerrada una vez que se ha conseguido. Ambos títulos están repletos de enseñanzas, ilustradas y resumidas con claridad. Si se visionan juntas, forman un estimulante curso de introducción a las ventas y son también útiles como curso de reciclaje para vendedores más experimentados.

Puntos clave: Investigar. Preguntar abiertamente. Explicar los beneficios. Enfrentarse con las objeciones. Solicitar el pedido.

Para: Formación y Perfeccionamiento de Vendedores. Cursos de Formación de Dirección de Ventas y Conferencias de Ventas.

□ **01.013 Éxito en las Ventas. Parte III: Las Objeciones (26')**

Cuando se presentan los llamados «Clientes difíciles» cuyas objeciones necesitan un tratamiento especial, siempre nos preguntamos quiénes serán los afortunados que les venden con éxito. Esta película nos explica el camino correcto y el equivocado abordando una amplia gama de situaciones. El personaje de nuestra película aprende las técnicas para hacer desaparecer todas las cortinas de humo, encuentra cómo sortear objeciones falsas e indetificar las genuinas y volver a

plantearlas en sentido positivo a su favor. Aprende a utilizar la ansiedad del cliente, su pereza, incluso su vanidad para que favorezcan al vendedor, antes que combatirla. Estas técnicas —simple psicología por otra parte— pueden ayudarle a salvar aquello que puede parecer un problema insoluble. Dirigida especialmente a la venta de productos y servicios, venta a detallistas, al comercio mayorista, a la industria y a compradores profesionales.

Puntos clave: *Reglas para los que escurren el bulto:* Evitar las objeciones que son una cortina de humo. Asegurarnos de su auténtica preocupación. No luchar contra la ansiedad: utilizarla.

Reglas para los nerviosos: Ser una enfermera. Esperar que se consiga todo de ellos, probablemente en dos tiempos. Volver a plantear la masa de críticas negativas como un requisito positivo. No luchar contra su pereza: utilizarla.

Reglas para los dictadores: Relacionar sus productos con sus necesidades. Asociar sus productos con las cualidades que ellos admiran. No luchar contra su vanidad: utilizarla.

Para: Formación y Perfeccionamiento de Vendedores. Cursos de Formación de Dirección de Ventas y Conferencia de Ventas.

□ **01.014 Éxito en las Ventas. Parte IV: El Cierre (29')**

Usted no ha cerrado la venta con recoger un pedido. Usted es un vendedor, no un simple agente de recogida. Ningún VENDEDOR, con mayúsculas, está satisfecho con un «lo mismo, de nuevo». Cerrar una venta, además de seguir claves fundamentales: pensar en llegar más alto, buscar el pedido y seguir intentándolo, es dar el paso final; la visita y su seguimiento continuo. Seamos, además, autocríticos. Preguntémonos por qué, si la visita fue muy efectiva y entendamos los motivos si la gestión no fue todo lo esperanzadora que deseábamos.

Puntos clave: *Pensar en llegar más alto:* Sea un vendedor y no un recoge pedidos. Amplie sus horizontes. Piense en todas las razones positivas por las que el cliente debería decir «sí».

Buscar el pedido: Intentar un cierre rápido. Construir una escalera de acuerdos. Utilizar el silencio.

Seguir intentándolo: Preparar el cierre. Trabajar las líneas de recuperación. Mantener la puerta abierta.

Para: Formación y Perfeccionamiento de Vendedores. Cursos de Formación de Dirección de Ventas y Conferencias de Ventas.

□ **01.015 En un Stand de Feria (30')**

Cómo vender en un stand de feria. Este film es una visión realista y in situ de lo que significa una feria. El éxito de un stand no depende de la cantidad de bebidas que usted sirva, ni del número de folletos que distribuya, ni de a cuántos extranjeros informa usted. Lo que importa es la cantidad de informes comerciales que puede usted generar, las visitas que puede concertar, y los nombres y direcciones que puede usted recabar de clientes potenciales, que de otra manera no hubiera conocido.

Puntos clave: Anime a los visitantes a entrar en su stand. Sea usted acogedor. No se precipite, no revolotee, no hable en grupos. Prepare distintas formas de iniciar una conversación con los clientes. Pida siempre al visitante que se identifique. Esté preparado para anotar detalles en cualquier oportunidad. Mantenga el stand limpio y ordenado hasta el fin de la feria.

Para: Cursos de vendedores y personal de toda índole que deban participar en una feria de los productos de su empresa.

□ **01.016 ¿Dirá la Verdad? (16')**

El teléfono puede ser una barrera o una ayuda en las ventas. Es una de las dos y es ambas. Usted puede decidirlo. Indispensable para verificar a través de una lección objetiva lo que puede ser un incorrecto método de comunicación por teléfono. Como continuación de la película LLAMANDO POR TELEFONO, nos demuestra cómo las cosas pueden ir terriblemente mal, especialmente si la persona con quien quieren hablar es el protagonista de nuestro film.

Puntos clave: Sondee las necesidades de su cliente con preguntas claras. Tome notas. Si no tiene usted lo que quiere, ofrezca la alternativa más próxima que tenga disponible. Tenga la información a mano. Dé el precio pero con una información adicional. Haga hincapié en los beneficios. Enfrentese a las objeciones con respuestas valiosas. Compruebe los detalles importantes. Investigue cualquier otra posibilidad de ventas.

Para: Programas de formación en ventas por teléfono. Cursos de iniciación en ventas y Cursos de formación de Telefonistas y Recepcionistas.

□ **01.017 La Llamada en Frío (24')**

Cómo vender por teléfono. El teléfono, convenientemente utilizado, puede convertirse en una eficaz herramienta del Departamento de Ventas. Hay veces en que es claramente esencial una entrevista cara a cara, pero el teléfono puede servir como apertura para muchas de esas entrevistas, ahorrando dinero en visitas preliminares y evitar viajes frustrados. Asegurarse las citas a través de un uso adecuado y programado del teléfono significa que las visitas tendrán objetivos claros. Usted puede utilizar el teléfono para conseguir que sus clientes presten interés a su literatura comercial y cotizaciones. Como mínimo, el teléfono establece contactos que pueden resultar fructíferos en cualquier momento en el futuro. Este título, sin embargo, tiene tantos buenos ejemplos de técnicas de ventas correctas e incorrectas que puede utilizarse con aprovechamiento como formación del personal de ventas en general, además del uso específico en comunicaciones telefónicas.

Puntos clave: Preparar, investigar, tener todos los detalles a mano. Encontrar el nombre del comprador antes de pedir la extensión. No se precipite contando su tema hasta que no tenga al teléfono al comprador adecuado. Dé información breve sobre su organización y demuestre que también conoce algo de la del interlocutor. Recoja y archive información con interrogantes del pasado y evite las preguntas de «sí» o «no». Subraye las ventajas. Finalice tomando nota de un pedido o haciendo que se comprometa a dar el siguiente paso. **Para: Telemarketing. Formación de Vendedores por teléfono. Cursos para concertar entrevistas comerciales. Formación del Secretariado. Programas sobre cobro de riesgos y Cursos de venta en general.**

□ 01.020 Presupuestos (30')

El presupuesto es la herramienta más precisa que tiene un director para medir el comportamiento futuro de su empresa. Al contrario de lo que ocurre con otra terminología contable, el presupuesto tiene un sentido engañosamente simple, incluso doméstico. Quizá esta es la razón por la que muchos directores tratan a esta palabra con menos seriedad de la que merece y ello da lugar a consecuencias importantes. Algunos utilizan un incremento de un porcentaje lineal sobre el año anterior y lo arrinconan hasta el próximo año. Otros, astutamente, infravaloran los costos y sobreestiman las ventas con la intención de terminar el año con buenas cifras —en el papel—. Luego están aquéllos que se aproximan a esta palabra con una idea clara conociendo lo que el término «presupuestar» implica en realidad: una trayectoria de la empresa cuidadosamente estudiada para el año siguiente, construida y coordinada con la colaboración de todos los departamentos, revisada mes a mes de forma sistemática y que permite anticipar cualquier revisión o reacción estratégica. Todo ello aparece en este film, diseñado para presentar las reglas financieras esenciales para el personal que no tiene una base financiera.

Puntos clave: *Elaborar presupuestos:* Fijar estándares. Prever ventas. Establecer costes. Ser realista *Coordinar presupuestos:* Iniciallo con un factor de limitación. Consultar con ventas, producción, marketing y administración.

Controlar el presupuesto: Analizar. Reaccionar. Revisar.

Para: Película especialmente pensada para responsables financieros que deben orientar a sus cuadros antes de preparar los presupuestos anuales. Seminarios de directores donde se discutan objetivos de la organización y sus metas.

□ 01.021 Quisiera Hablar con Usted (27')

La entrevista de seguimiento. Una entrevista disciplinaria debe realmente versar sobre instrucciones y perfeccionamiento. Si las entrevistas de selección y evaluación suponen un obstáculo en el camino de la comunicación, la entrevista disciplinaria es un auténtico combate. El problema es que tan pronto como entran por la puerta los sentimientos, la lógica sale por la ventana. Y cuando emociones tales como ansiedad o enojo conducen a que la entrevista se eluda o se encauce mal, los resultados pueden variar desde el descontento a la crisis absoluta. Sin embargo, todo el mundo estará de acuerdo en que si la conducta o el cumplimiento del personal no está a la altura deseada, se debe decir, y se debe dar la oportunidad de explicar las razones. Esta película forma parte de la serie de entrevistas. En este caso, la disciplinaria, expone los pasos fundamentales que deben darse y el método.

Puntos clave: *Establecer la discrepancia:* Comprobar los hechos y los mínimos a cumplir. Comprobar los hechos y la ejecución. Acordar entre ambos que existe una diferencia.

Investigar las razones: Hacer preguntas directas. Escuchar las respuestas. No sacar conclusiones precipitadas.

Eliminar la diferencia: Borrar la discrepancia. Mirar al futuro. Acordar una meta y fijar una fecha para revisarla.

Para: Cursos de Dirección General y Seminarios de Supervisores. Seminarios de Especialistas en Entrevistas. Programas preparatorios para Supervisores y Jefes de Equipo recientemente nombrados.

□ 01.022 Presentando Su Caso (25')

Cómo hacer presentaciones. En este título se nos muestra a una joven que se prepara para su primera exposición ante el Consejo de Administración de su empresa. Debe presentar la propuesta de su departamento para un nuevo plan de pensiones. En la víspera del «gran día» sueña que es Alicia en el país de las maravillas, haciendo la misma presentación al rey y a la reina de corazones y a su corte. En sus sueños, le señalan todos sus errores y ponen de relieve las faltas más elementales de preparación, estructura y presentación. El film finaliza con la vuelta a la vida real y Alicia recordando la lección para preparar y presentar públicamente un programa, curso, caso, etc., con una exposición clara e impecable. Lo más importante aquí es que nos facilitan las bases para que cualquier persona que tenga una función donde deba persuadir a un grupo de personas sobre una acción a tomar, adquiera la confianza necesaria.

Puntos clave: *Preparación:* Conocer quiénes van a formar parte de la audiencia. Ensayar. Preparación y utilización de notas. *Estructura:* Material. Posición. Problemas. Posibilidades. Propuestas. Utilización de medios visuales. *Presentación:* Claridad. Dirigirse a la audiencia. Abreviaturas y lenguaje.

Para: Cursos de Oratoria. Programas de Formación de Directores y Seminarios de Ventas.

□ 01.028 El Comportamiento por Teléfono (29')

El teléfono ha hecho posible la comunicación directa entre las personas en todo el mundo, pero en cierta forma también hay posibilidad de que sea una barrera en la comunicación. En un encuentro cara a cara, tenemos un gran arsenal de pistas visuales que prestan sustancia y definición a lo que se está diciendo; gestos, expresiones faciales y corporales, todo ayuda a suministrar un cuadro integral de la persona que habla. Nada de esto está al alcance de la persona al otro lado de la línea telefónica. Solamente disponemos de la voz. Existe un auténtico peligro de que la conversación naufrague, bien por un malentendido o porque se produzca una ruptura total en la comunicación. Su teléfono transmite continuamente la imagen de su empresa y de usted mismo. La actitud y la competencia de la persona que contesta al teléfono son representativas de la empresa misma. Por lo tanto, esta imagen depende de que el personal esté formado en determinadas técnicas de comunicación a través de este importante medio, a veces olvidado, frecuentemente denostado y que supone un potencial fundamental en la presentación y desarrollo de los negocios.

Puntos clave: Presentación verbal. Preséntese usted, y vea si es conveniente continuar. Tomar el mensaje. Controlar la llamada, haga preguntas abiertas, anote respuestas y repita la información. Ofrezca ayuda (colaboración). Ofrezca información útil al que llama, dígame lo que hará y hágalo.

Para: Programas para Telefonistas o Personas que Utilicen el Teléfono. Seminarios de Atención al Cliente y Cursos de Vendedores.

□ 01.030 ¿Puede Dedicarme un Momento? (25')

Cómo dar consejos al personal. Cómo solucionar esa situación delicada que se plantea a un director o jefe de departamento cuando los problemas personales de sus empleados amenazan con afectar a su trabajo en la empresa. Esta es una parcela repleta de trampas. La mayor dificultad estriba en que, a veces, el director impone su propia solución. ¿Pero cuáles son las posibles alternativas? ¿Evita usted una situación desagradable en potencia y espera que se

solucione sola? ¿Adopta la actitud de «...y usted cree que tiene problemas»? o ¿llega hasta el extremo de proporcionarle el pañuelo y el hombro sobre el que apoyarse? Tener una conversación tranquila con un empleado es, en esencia, una situación que requiere un conocimiento de las técnicas apropiadas. Como la mayoría de las habilidades empresariales, la de aconsejar se puede aprender y el film que les ofrecemos presenta un enfoque, en cuatro partes, para llegar a conseguir un desenlace feliz, tanto para el empleado, como para su jefe.

Puntos clave: *Conceder la entrevista:* Reconocer el problema. Crear la oportunidad. Asegurar que existe intimidad y tiempo. *Alentarles a exponer el problema:* Tranquilizarles. Preguntar. *Ayudarles a examinar el problema en profundidad:* Bajar de su pedestal. Evitar la trampa de «autoridad». Dar información y opinión en un clima neutral. *Dejarles que encuentren la solución:* Aceptar su solución, no importa cuáles sean sus sentimientos personales. Acordar un plan de acción con entrevista de seguimiento y dejar la puerta abierta.

Para: Cursos de Formación para Directores. Formación en Comunicación y Habilidades Interpersonales.

01.031 Rumores (24')

Comunicación interna en la empresa. En realidad, nadie lee lo que se pone en el tablón de anuncios. Esto está bien para confirmaciones y recordatorios. Pero no es un sustitutivo para comunicar algo al personal. Si usted no reúne a todo el mundo, cada uno tendrá una comprensión distinta de la historia. La mayoría de la prensa popular valora mucho los rumores. Los escritores satíricos y las columnas de cotilleos no podrían vivir sin ellos. Y ahí radica el problema para la gente responsable en los negocios. En ocasiones, los rumores cuentan los hechos correctamente, pero desconocen las razones de su acontecer y tienden a florecer si no se diseñan medios satisfactorios de comunicación interna. Por ello, es tanto más necesario decir a la gente lo que ocurre y las razones, antes de que los rumores sean la fuente de toda la información. Esta película desvela que la comunicación es un proceso en dos vías. Y se dirige a aquellos directores que creen que los empleados no quieren saber lo que está pasando o que no hay buenas razones para que lo sepan o para aquéllos que la dan, pero a regañadientes. En otras palabras, para aquéllos que creen que la «comunicación» es otra moda pasajera.

Puntos clave: Necesidad de una información regular al equipo. Una nota interior en un tablón de anuncios no es una comunicación. El representante del sindicato no es el adecuado para comunicar mensajes de la Dirección. El personal necesita saber lo que está ocurriendo y porqué.

Para: Todos los niveles de dirección y supervisión. Cómo mejorar y discutir sobre las comunicaciones de la empresa que afectan a todo el personal. Caso de estudio para discutir los papeles respectivos de la dirección y los representantes del personal.

01.032 ¿Cómo lo Estoy Haciendo? (26')

La entrevista de evaluación. Usted no discute los defectos de personalidad con sus empleados. Usted discute los resultados, los hechos. Y usted escucha, no da una conferencia. Esta película contiene la técnica directa, la psicología y el procedimiento que transforma la entrevista de evaluación en una herramienta bi-direccional, positiva para la mejora del rendimiento actual y de las perspectivas de futuro. Si la entrevista se prepara correctamente es un magnífico instrumento, pero si éste no es el caso o no se celebra, un mal director elude su responsabilidad y pierde valiosas oportunidades. La entrevista de evaluación no se lleva a cabo por expertos del departamento de personal, excepto en el caso de que se tratara de su propio equipo. Las realizan jefes de departamento que, muy a menudo, están encantados si acaban rápidamente un encuentro molesto. Consecuentemente, la persona que está siendo evaluada puede abandonar la entrevista deconcertada, frustrada o incluso apartada totalmente de la compañía y de su trabajo.

Puntos clave: Revisar la historia del caso con anticipación. Escuchar los hechos y llegar a un acuerdo sobre el diagnóstico. Enfrentarse a los problemas en áreas concretas. Acordar y revisar un plan de acción.

Para: Cursos de Formación de Dirección por Departamentos y Resúmenes al personal antes de mantener una entrevista.

01.033 A la Caza del Hombre (31')

La entrevista de selección. Existen tres razones fundamentales por las que muchos buenos Directores son malos entrevistadores... «no ven, no escuchan y no hablan». En la entrevista se conjugan factores psicológicos o personales y factores sociales que no deben olvidarse. La razón por la que tantos buenos directores son realmente pésimos entrevistadores es que piensan que cualquier persona con sentido común puede reconocer al instante el talento. Consideran que es suficiente saber lo que quieren y conocer algo sobre los seres humanos. Pero la vida no es realmente tan simple como esto, y así, demasiado a menudo, un gran número de empresas pierden el candidato adecuado para el trabajo en cuestión y terminan adjudicándose al inadecuado. Y a continuación se cuestionan la razón por la que tienen tanto movimiento de personal. Si embargo, hay técnicas sencillas que, sin que sea usted un profesional de la entrevista puede utilizarlas, y obtener un resultado positivo. Esta película está diseñada no para entrevistadores profesionales, sino para aquellos Directores o Jefes de Departamento que, ocasionalmente, llevan a cabo entrevistas de selección muy importantes para su empresa y que pueden constatar que quizá no sean tan buenos como sería deseable. Especifica, además, dónde se producen los tres fallos principales y cómo salvarlos.

Puntos clave: *Utilizar la vista:* Estudiar la solicitud. Anotar las preguntas. Anticiparse a las interrupciones.

Utilizar el oído: Mantener una atmósfera relajada. Hacer que el candidato hable. Estar atento a las pistas y sugerencias.

Utilizar el habla: No eluda la pregunta difícil, ¡Hágala! Exponga sus dudas al candidato.

Para: Entrevistas de Selección y Formación de entrevistadores en general.

01.034 Usted lo Aprenderá Enseguida (29')

La técnica de formación individual. Hoy en día se habla mucho del ratio profesor-alumno y sobre la necesidad de mantenerlo tan bajo como sea posible. Sin embargo, la mayor parte de la formación tiene lugar de uno-a-uno; es decir, de individuo a individuo. Hay una gran cantidad de empresas donde la formación y enseñanza del nuevo empleado se realiza por los más veteranos en la organización. En demasiadas ocasiones, el empleado que conoce perfectamente su trabajo no es capaz de transmitir ese valioso conocimiento. Esta película nos enseña los errores clásicos, sus resultados y cómo hacer la información digerible para traspassarla a los recién llegados, evitando frustraciones y desembocando en beneficio del enseñante, el principiante y la organización para la que ambos trabajan.

Puntos clave: *Prepararse para formar:* Los materiales. A quién se forma. *Cómo aprende la gente:* Contexto. Parcelas digeribles. *Práctica. Por qué aprende la gente:* Incentivos. Estímulos. Elogios.

Para: Todos los cursos de persona-a-persona. Seminarios de Supervisores y Directores donde sea imprescindible la responsabilidad de formar un equipo.

01.035 Decisiones, Decisiones (28')

Comedia histórica que en clave de humor nos enseña que el proceso de toma de decisiones en sus dos aspectos básicos —tomarla y comunicarla al personal— puede conducir a una catástrofe si no se tienen en cuenta los puntos esenciales para evitar errores. Demasiados directores olvidan, o no llegan a ver la importancia, de consultar a sus empleados, reuniendo y valorando los hechos antes de tomar una decisión. Y una vez tomada, omiten informar a todos los que están afectados. Si consideramos que en la actualidad hay crecientes demandas de participación, es obvio que los fallos en la comunicación den lugar a más resentimientos y a una falta de cooperación.

Puntos clave: Recopilar hechos. Consultar con el personal. Tomar la decisión. Comprobación.

Para: Cursos especiales de toma de decisiones a nivel de Consejos. Programas y Seminarios de Comunicación. Programas de Formación en Dirección y Seminarios de Comunicación.

01.038 El Director Desorganizado. Parte III: Lamentaciones (20')

01.039 El Director Desorganizado. Parte IV: Revelaciones (29')

Cómo fijar metas y objetivos. En estos dos títulos aprendemos la importancia de definir responsabilidades revisando regularmente las metas conseguidas, estimulando a los demás, elogiando los logros satisfactorios y rectificando, al mismo tiempo, cualquier posible desviación. Al finalizar la serie de estas cuatro películas, el protagonista, el supuesto director, puede enumerar él mismo las lecciones que ha aprendido, qué hay que definir y especificar responsabilidades. En otras palabras, hay que hacer entender a los empleados lo que significa su trabajo dentro de la organización, estableciendo áreas concretas donde se deben conseguir resultados y revisando estas áreas regularmente de modo que todo el personal comprenda en la misma medida su responsabilidad. También se aprende a fijar niveles standard. No es suficiente con presionar a los empleados diciéndoles que deben trabajar más y más duro. Los objetivos deben estar claros y ser comunes para todos los que desempeñen el mismo trabajo; un patrón fijo frente al que todos pueden medirse. Cuanto más preciso sea, mejor. Y, lógicamente, debe ser un objetivo alcanzable. Si son imposibles de alcanzar no le valen a nadie. Finalmente, aprende a llegar a un acuerdo en las «metas». Los «standards» son los mismos para todos: unos mínimos que todo el mundo debe cumplir. Pero las «metas» son algo que los directores modernos acuerdan con cada empleado individualmente siempre por encima de ese mínimo, en función de la diferente capacidad y habilidad de cada uno. Y precisamente porque son «metas» no «standards», tienen que ser «acordadas» y no «fijadas». El «nivel standard» es parte del trabajo; la meta es personal de cada individuo.

Puntos clave: *Definir responsabilidades:* Establecer áreas clave de resultados. Revisar con regularidad. *Fijar «standards»:* Asegurarse de que son mensurables. Resolver los fallos. *Acordar metas:* Hacerlas estimulantes. Elogiar los logros conseguidos.

Para: Dirección General y Seminarios de Supervisores. Cursos de Evaluación y Seminarios sobre cómo organizar el tiempo de trabajo y cómo delegar.

01.040 En Busca de la Excelencia (90')

Todo un clásico en la formación empresarial. Guión basado en la mundialmente famosa obra de Peters y Bob Waterman, presenta ocho casos de estudio sobre organizaciones que tratan la calidad y el Servicio al Cliente, como un modo de vida. La película nos lleva a ser testigo de cómo en la organización Disney World entrenan a su personal a comprometerse en dar calidad en el servicio y atención al cliente, algo vital para lograr el éxito empresarial y personal. En el caso de Stew Leonard's Dairy, aprenderemos a escuchar y responder a las necesidades de los clientes. En 3M, vemos la importancia y el método para hacer de los directivos auténticos «emprendedores», creativos. En Dana Corporation vemos cómo mejorar la productividad. En North American Tool an Die, aprenderemos el camino para motivar al personal en producir para que nada sea «rechazado» o devuelto. En McDonald's, vemos como se recompensa y motiva al personal para buscar la perfección en el servicio al cliente. En IBM, aprendemos la importancia de los valores corporativos como fuerza motivadora en los equipos de venta. Más de 16.000 empresas en todo el mundo han utilizado esta película como material de entrenamiento y formación.

Para: Seminarios de Formación de Dirección, Liderazgo, Motivación, Desarrollo Personal y Calidad.

01.041 Si las Miradas Mataran o el Poder del Comportamiento (28')

El comportamiento no es algo con lo que se nace. No es una constante como lo es el color de sus ojos. Es una variable, es una forma de actuar. Es como un sombrero, usted escoge si lo lleva o no. Es una representación que usted decide escenificar. No es un crimen servir al público, ¿verdad? Bien, pues puede serlo si no lo hace correctamente. Un gran número de personas que tratan profesionalmente con el público; departamentos gubernamentales, aeropuertos, estaciones de ferrocarril, oficinas, tiendas, etc., simplemente no se dan cuenta de los efectos de su propio comportamiento en el comportamiento de sus clientes. Es una fuerza poderosa que se puede utilizar positiva o negativamente. En cualquier tipo de transacción llega un momento en que se debe elegir una determinada actitud que puede cambiar la situación presente y resultar ventajosa para ambas partes. Este film nos muestra cómo el mismo cliente puede ser amable y cooperar con una persona y a continuación problemático y ofensivo con otra. Simplemente como respuesta al comportamiento de la persona que está enfrente. Es una historia de misterio tan divertida como instructiva.

Puntos clave: El comportamiento engendra comportamiento. El comportamiento es algo que usted elige. El comportamiento es algo que usted utiliza. Incluye pistas para fomentar un comportamiento positivo: Utilice el nombre de las personas. Preste atención a su caso. Sonría, esté atento y sea comprensivo. Ofrezca ayuda (colaboración).

Para: Cursos de Formación Inter-personal. Programas de Servicio al Cliente. Todo tipo de cursos de Ventas al Mayor y Detall y Programas de Análisis Transaccional.

□ 01.042 Cómo Solucionar las Quejas (21')

Una visión objetiva, tranquila y desapasionada de cómo atender las quejas y solucionarlas con precisión quirúrgica. Esta divertida película utiliza analogías médicas comparando a quien protesta con un paciente y al equipo de ventas con los médicos. Una fórmula o receta para manejar las quejas que se desarrolla en seis etapas de tratamiento. Cada una de estas etapas se representa con ejemplos convincentes de por qué es necesaria, cómo funciona y qué es lo que va mal si se ignora.

Puntos clave: Escuchar. Comprender. No justificarse. Hacer preguntas. Llegar a una solución válida. Ponerla en funcionamiento. **Para: Programas de Formación de Relaciones con Clientes. Seminarios de Venta al Detall. Conferencias sobre Calidades y Cursos de Análisis Transaccionales.**

□ 01.043 Del «No» al «Sí» (27')

El camino constructivo hacia el acuerdo. Hay muchas formas de conseguir que una persona entienda una instrucción determinada, pero obligarla a realizarla sin más, no es uno de los métodos con más éxito. Tal y como este título nos muestra, convencer es mucho más que decirle a la gente lo que usted desea. También necesita asegurarse de que le escuchan y esto se consigue mejor si usted, a su vez, les escucha a ellos. En otro caso, surgirán todo tipo de problemas que sabotarán las reuniones, tanto formales como informales, obligando a la gente a situarse en campos opuestos, fomentando la obstinación e incluso pueden rehuir decir exactamente lo que piensan. Para evitar «darse de cabeza contra el muro» a lo largo de reuniones donde, a menudo, solamente se discuten las posiciones encontradas, se precisa el conocimiento de ciertas técnicas básicas. Una de ellas es que oír es, muy frecuentemente, una forma de estar dispuesto a escuchar.

Para: Todos los miembros del personal de una empresa, pero fundamentan dirigido a Jefes de Departamento, Directores y Supervisores.

□ 01.044 El Espíritu Competitivo (29')

La búsqueda del status personal, la construcción de su propio imperio dentro de la empresa y las políticas interdepartamentales, son problemas familiares en una empresa, pero también son los menos documentados. De manera que este film, EL ESPIRITU COMPETITIVO, nos proporciona una exposición de lo peligrosos que pueden llegar a ser. Para algunos, los buscadores de gloria, el cliente es tan sólo un mecanismo para aumentar su status. Solamente se preocupan por lo que es él, no por lo que consigan realizar. También encontramos el otro personaje, el agresor imperial, el maniaco de las conquistas. Este, sin descanso, defenderá la organización; es decir, la parcela que le corresponde, y al hacerlo utiliza al cliente como un arma para borrar a sus enemigos. Cuando nuestro cliente se cansa y lo intenta con otra firma competidora, se queda admirado al ver que en su suministrador actual, cada responsable de departamento habla con el otro como si fueran amigos.

Puntos clave: La oficina central debería respaldar a sus divisiones operativas. El peligro de la rivalidad entre departamentos. El cliente tiene prioridad sobre cualquier procedimiento interno. Los clientes no son peones en el juego del director. **Para: Programas de Formación de Comunicación y Cursos de Análisis Transaccionales.**

□ 01.045 Negociando Eficazmente. Parte I: La Preparación (23')

01.046 Negociando Eficazmente. Parte II: La Negociación (22')

Importantísimos títulos que abordan la técnica más difícil de dominar: LA NEGOCIACION, que puede hacer ganar o perder dinero rápidamente a su organización, más que cualquier otra actividad de la empresa. El conjunto de las dos películas nos muestra los cuatro mandamientos del negociador nato y las reglas de oro. No olvide que su oponente puede estar en el negocio por distintas razones, pero es improbable que una de ellas sea que usted consiga un beneficio. Hay que mantenerse en el propio terreno sin destruir el del oponente. Se trata de un ensayo que refuerza la técnica negociadora y un instrumento esencial de formación para todos los niveles de vendedores, personal de dirección, y quien tenga que negociar.

Puntos clave: Apunte alto. Consiga la lista total de peticiones de la otra persona antes de que comience usted a argumentar. Mantenga el acuerdo global en mente durante toda la conversación. No pare nunca de buscar variaciones.

Para: Cursos de Negociación en General. Programas de Perfeccionamiento de Ventas. Cursos de Compras y Programas de Relaciones Industriales.

□ 01.047 El Cliente Siempre Tiene Razón (21')

Cómo conseguir calidad 100 por 100 desde el principio. Dirigir es un proceso que cubre todas las actividades y personas de la empresa. En la película podemos ver la diferencia entre CALIDAD REACTIVA y CALIDAD PREVENTIVA. Cada departamento o proceso, desde ventas a expediciones, debe aprender a tratar a sus compañeros de otros procesos como si fueran clientes. Sólo así estaremos ante una CALIDAD PREVENTIVA. Una dirección eficaz es aquella que vigila no solamente cómo se están haciendo los trabajos sino que, además, analiza las razones de esos «cómos». Al final del vídeo puede verse cómo lograr el proceso de actuación que conduce a un máximo de eficacia.

Puntos clave: Cómo dirigir para lograr calidad 100 por 100. Observar y analizar caminos y procesos. Todo el personal es responsable en calidad 100 por 100. Identificar a los clientes internos y externos.

Para: Cursos Inductivos, Programas de Calidad, Cursos de Dirección y Supervisión y Atención al cliente.

□ 01.048 Pensar o Hundirse (26')

Cómo tomar decisiones en equipo. Incuestionablemente, el reto más difícil para cualquier negocio es la necesidad de tomar una decisión. Esta película demuestra la importancia que tiene tomar las decisiones en equipo, desde el punto de vista profesional y cómo hacerlo. La acción transcurre en una fábrica de chocolates y describe lo que se hizo mal en el lanzamiento del último producto, donde vemos que Barter se excusa alegando que tuvo mala suerte, pero Allsop le prueba que su toma de decisiones fue «burda, incompetente y propia de un aficionado». El equipo de Barter puede que haya trabajado en el mismo proyecto, pero no pensaron como un equipo y al comportarse Barter de forma egocéntrica y autoritaria rompió las cuatro reglas fundamentales del proceso de tomar las decisiones en equipo:

- Desarrollar un tema importante.

- Ayudar al equipo para que ofrezca alternativas.
- Valorar los peligros y las oportunidades.
- Sopesar las ventajas e inconvenientes.

El guión de PENSAR O HUNDIRSE está basado en los estudios y experiencias de Ben Heirs, que ha escrito un libro sobre todo ello, editado en España por Deusto, con el título de Pensar, reflexionar y decidir mejor.

Para: Entrenamiento sobre Técnica de Comunicación. Supervisores. Reuniones de Directivos y Sobre Liderazgo.

01.049 El Paso del Gris al Verde (25')

Su empresa y el medio ambiente. Cualquier organización, grande o pequeña, pública o privada, produce un impacto en el medio ambiente y el mismo aserto es cierto sobre todos y cada uno de los empleados según sea la forma en que realizan su trabajo. Este vídeo tiene como objetivo ayudarle a implementar políticas medio-ambientales efectivas en todas las operaciones. Le mostrará cómo desarrollar un plan de cinco puntos para que establezca e integre una política de medio ambiente. El tenor de las palabras del Príncipe de Gales es claro: «En todas las organizaciones, a todos los niveles, hay algo que cada uno de ustedes —cualquiera que sea el trabajo que desarrolle— puede hacer para mejorar su actuación medio-ambiental». Es básico: Establecer una política medio-ambiental; Seleccionar un equipo que la ponga en práctica; Evaluar la posición actual y establecer metas; Comunicar y educar (interna y externamente); Comprobar y revisar.

Para: Seminarios de Conocimiento de la Dirección y Supervisores, y Educación del Personal en General.

01.050 La Mano Amiga (38')

Un ejemplo de «coaching». Esta película demuestra el papel que los directivos deben jugar en el entrenamiento de los empleados. Entender la importancia de esta técnica y aprenderla no es fácil. Muchos ejecutivos siguen el camino de decir «lo haré yo mismo, solamente me llevará cinco minutos», lo que conduce a una sobrecarga para el ejecutivo y a una infravaloración e infrutilización de los miembros del equipo. El vídeo nos muestra que lo que aparece a priori como una tarea desalentadora, resulta ser una herramienta inestimable para el desarrollo individual y empresarial:

- Identificar la necesidad.
- Dirigir el «coaching».
- Comprobar los resultados.

Para: Seminarios sobre «Coaching», Liderazgo y Entrenamiento en cómo Delegar.

01.051 Hablando con el Equipo de Trabajo (28')

Reunirse con el equipo de trabajo es realizar una obra, una actuación, en la que el jefe es el productor. ¿Por qué existen tantas organizaciones que fallan en su comunicación con el personal? Tal vez porque los directores y supervisores no ven la necesidad de ello. Esta película explica cómo hacerlo, mostrando los pasos a dar para que estos encuentros sean útiles. Tres simples técnicas pueden transformar toda una complicada situación. Con gran sentido del humor, nos acercan a las habilidades esenciales de liderazgo que ayudarán a disipar los miedos y ansiedades que tanto dificultan las comunicaciones interpersonales.

Puntos clave: Avise con antelación suficiente. Prepare el espacio dónde va a reunirlos. Evite interrupciones. Agrupe puntos de vista. Anote la información más importante. Repase las aportaciones del grupo. Haga preguntas. Controle la reunión.

Para: Cursos sobre Reuniones. Seminarios de Comunicaciones Internas y Cursos de Comunicación.

01.052 ¿Cuándo Puede Usted Empezar? (27')

Los primeros pasos del proceso de selección. Conseguir el candidato adecuado. La entrevista es sólo la punta del iceberg; es la última parte del proceso de selección, que se inicia estableciendo una definición clara del puesto que se ofrece además del perfil del candidato perfecto: sus cualificaciones, personalidad y experiencia. La forma de comunicar la vacante es tan importante como el sistema que se siga para valorar las respuestas:

- Definir el puesto y el perfil de la persona.
- Dar a conocer la vacante interna y/o externamente.
- Efectuar una selección con método.
- Valorar la adecuación de los solicitantes para el puesto.

Para: Entrenamiento en Entrevistas de Selección. Programas para el Reclutamiento de Personal. Reciclaje de Directores y Supervisores y Programas de Planificación de Recursos Humanos.

01.053 El Cliente Interno (23')

Servicio de calidad. El tema de esta película es «una cadena es tan fuerte como su eslabón más débil». El inspector Dapper descubre cómo en el hotel mal dirigido por el señor Jitters, el eslabón más débil de la cadena ha desencadenado una reacción que, rápidamente, ha conducido a una «violación seria del servicio al cliente». El inspector identifica en qué medida personal en departamentos tan alejados del cliente como el de contabilidad, puede contribuir también a esa violación.

Establece los tres pasos para crear una acción eficaz del cliente interno:

- Identificar sus clientes internos.
- Consultar con sus clientes internos.
- Servir a sus clientes internos.

Para: Seminarios sobre Servicio al Cliente, Reuniones sobre Calidad y Admisión de Nuevo Personal.

01.054 El Vendedor Desorganizado I (22')

01.055 El Vendedor Desorganizado II (22')

Evaluando a sus clientes y evaluándose a sí mismo. En la primera parte: EVALUANDO A SUS CLIENTES, observamos que aunque Maggie no realiza tantas ventas como Tony, las de ellas tienen un mayor valor. Maggie nos explica que esto se debe a que piensa en sí misma como si fuera un directivo y no una vendedora. Valorando el potencial de sus clientes, «ahora», y el potencial «futuro», puede decidir el tiempo que debe dedicarles. Las reglas son simples, tal y como se detallan en los mensajes claves.

En la segunda parte: EVALUANDOSE A SI MISMO, vemos a Maggie y Tony un año después. La emprendedora Maggie dirige su propia compañía mientras que Tony sigue teniendo problemas. A menudo cancelan las citas en el último momento, le hacen esperar o esperan que Tony esté mano sobre mano, mientras los clientes se dedican a atender una serie de llamadas telefónicas.

Puntos clave: Reunir información. Analizar las oportunidades de beneficio y crecimiento. Establecer prioridades y cumplirlas. Comportarse como un igual. Organizar sus reuniones como un director. Probar ser digno de confianza.

Para: Seminarios de Dirección de Ventas. Seminarios de Ventas y Conferencias de Ventas.

□ 01.056 Marketing Competitivo. Parte I: Segmentación y Objeciones (50')

En los 80 la clave era lograr la «excelencia» en calidad. En los 90 adoptar un marketing competitivo es algo crucial si deseamos lograr beneficios o incluso sobrevivir. En esta primera parte, Philip Kotler revela las estrategias que deberán aplicarse si se desea el éxito en los negocios, dado el mundo que nos rodea. Philip Kotler demuestra la práctica de sus teorías y cuán estimulantes pueden resultar. Cada programa contiene tres secciones: un caso de estudio real, panel de discusión abierto con expertos prácticos y un sumario presentado por Philip Kotler. En esta primera parte el autor presenta cómo la segmentación del mercado es un proceso inevitable. Toda empresa debe organizar sus negocios alrededor de «nichos». Cómo identificar el «nicho» y cómo entraren él es el reto. Philip Kotler nos presenta ejemplos de empresas que han logrado el éxito en mercados altamente competitivos.

Puntos Clave: Conózcase a sí mismo. ¿Está explotando todos sus puntos fuertes? Definir y redefinir el mercado constantemente. Conozca a sus clientes. Preste atención a los nuevos cambios y necesidades de los clientes.

Para: Seminarios de Dirección, Cursos de Marketing y Reuniones de Directivos.

□ 01.057 Marketing Competitivo. Parte II: Diferenciación y Posicionamiento (70')

Un estudio continuado durante los últimos veinte años sobre más de 3.000 negocios ha demostrado que de todas las decisiones estratégicas que puede tomar una empresa, ninguna tendrá mayor influencia sobre los beneficios que aquellas que conducen a lograr una mayor diferenciación. La diferenciación es el camino para llegar a ser el número uno. Centrarse en las necesidades del cliente de forma continuada les ayudará a identificar las diferencias que conducirán a encontrar el «nicho» del mercado, dándole al cliente aquello por lo cual está dispuesto a pagar más. El éxito se alcanza siendo diferentes, siendo más rápidos, más innovadores, dar mejor calidad, mejor servicio y/o cualquier otro factor, fácilmente identificable, por el cliente.

Para: Cursos de Marketing, Reuniones de Directivos y Seminarios de Desarrollo Empresarial.

□ 01.058 Marketing Competitivo. Resumen (20')

Un extracto resumen de la segunda parte. De gran vivacidad y contenido. Ideal para abrir sesiones sobre Marketing. Conferencia y/o aperturas de estudios de casos sobre marketing en general.

Para: Cursos de Marketing, Reuniones de Directivos y Seminarios de Desarrollo Empresarial.

□ 01.059 Atasco en Calidad (25')

La implementación de un programa de calidad puede resultar inefectivo, incluso puede dañar las relaciones con los clientes si, previamente, no ha sido informado y entrenado el personal. Este nuevo título muestra los pasos necesarios a dar si deseamos lograr que la calidad total sea una práctica diaria en la empresa. Muestra una empresa donde proliferan los «posters» que hablan de calidad pero los clientes no reciben la misma sensación. A través de escenas llenas de buen humor, los empleados aprenden que el camino a seguir es: centrarse en los clientes, compartir decisiones, medir la calidad que dan según la satisfacción del cliente, establecer criterios, premios...

Para: Programas de formación y entretenimiento sobre calidad. Seminarios de atención al cliente y Entrenamiento de directivos.

□ 01.060 La Temida Evaluación (25')

La entrevista de evaluación puede ser una de las herramientas más útiles de los directivos para mantener a los empleados felices, motivados y con ello que su actividad sea más productiva. Sus objetivos fundamentales son, evaluar el pasado, consolidar el presente y planificar el futuro. Una entrevista de evaluación mal realizada puede dañar profundamente las relaciones con el personal.

Puntos clave: Crear la atmósfera adecuada. Hacer preguntas abiertas y escuchar activamente. Enfrente los problemas y atégase a los hechos. Acuerde un plan de acción con objetivos medibles.

Para: Programas de Entrenamiento sobre Evaluación, Desarrollo de Directivos y Supervisión.

□ 01.061 Evaluación para Evaluados (5')

Una clara y valiosísima presentación de los puntos básicos que ha de tener en cuenta el evaluado antes de celebrarse la entrevista de evaluación. Cómo debe prepararse antes de acudir a la entrevista. Ayudará de forma muy eficaz a que la entrevista de evaluación transcurra con naturalidad y se obtengan los resultados más positivos, tanto el evaluado como la empresa.

Para: Los Empleados antes de ser Evaluados.

□ 01.062 Vendiendo con SPIN (26')

SPIN es un modelo o método de ventas efectivo, que ayudará a los vendedores a desarrollar sus habilidades al hacer preguntas; hacerlas en el momento oportuno y en el orden adecuado. Según S. Davis, Director de Entrenamiento de la National Mutual Life, este vídeo es el «más útil para el entrenamiento de las técnicas de ventas de los últimos años». Las preguntas adecuadas sirven para descubrir las necesidades del cliente. No surgen por casualidad, han de planificarse. El sistema SPIN disminuye el dolor del problema con el placer de la solución.

Para: Seminarios de Ventas y Negociación.

□ **01.063 Seleccionando al Equipo Perfecto (30')**

La persona que puede hacer mejor el trabajo funcional no es siempre la más indicada para ocupar el puesto a cubrir. Al seleccionar un candidato, las calificaciones, títulos que posee y experiencia profesional, nos indican sus posibles habilidades. Pero cuando ha de formar parte de un equipo se han de considerar otros factores. Los «Roles» personales dentro del equipo son condicionantes en la selección de personas que han de trabajar en equipo. Elegible no es lo mismo que adecuado. Combinar estas dos condiciones en cada caso concreto conducirá al éxito.

Para: Seminario de Dirección. Selección y Liderazgo.

□ **01.064 Formando el Equipo Perfecto (30')**

Basado en los estudios realizados por el Dr. R. Meredith Belbin, sobre Dirección de Equipos, nos muestra los distintos «roles» no funcionales dentro del equipo y cómo puede hacerse verdad que «nadie es perfecto, pero los equipos si pueden serlo». Ayuda a identificar los distintos «roles» y cómo hacerles funcionar juntos eficazmente. Un equipo bien compuesto, bien construido puede resultar sabio, constructivo, metódico, algo imposible de combinar en una sola persona.

Para: Seminarios de Dirección, Selección y Recursos Humanos.

□ **01.065 Reuniones, Malditas Reuniones (30')**

Cómo hacerlas más cortas y más productivas. Las estadísticas nos muestran que la mayoría de los directores piensan que deben asistir a demasiadas reuniones y que en la mayoría de los casos, son demasiado extensas, se pierde mucho tiempo y no se consigue prácticamente nada. Puede ser que algunas se celebren simplemente por rutina. Pero las reuniones deben convocarse con un propósito, no simplemente por rutina. Si se planifican y organizan correctamente, en una reunión se puede conseguir más en poco tiempo que con cualquier otro método de comunicación interior. REUNIONES, MALDITAS REUNIONES, está pensada para cualquier persona que tenga que asistir a ellas. Escenifica el daño que se puede hacer si se asiste a estas reuniones con la actitud equivocada. Nos muestra cómo llegar a hacerlas más cortas y eficaces a través del procedimiento que sigue un juez con los instrumentos y el método para conseguirlo.

Puntos clave: Planificar. Notificar anticipadamente. Prepararla. Sacar conclusiones.

Para: Formación de ejecutivos. Cursos de Dirección General y Programas de aprovechamiento de tiempo.

□ **01.066 Más Malditas Reuniones (30')**

El lado humano de las reuniones. La agresividad contenida es el enemigo número uno de la unidad de su grupo. Por tanto, no deje que el personal se deprima y contenga sus opiniones. Déjelos que las expresen. No tome partido. La persona que preside una reunión y que ha realizado todo el trabajo de organización de la misma, tiene que enfrentarse con un escollo más: el factor humano. No existe reunión de alguna entidad donde no se hagan presentes las emociones. El secreto para ejercer bien la presidencia de una reunión es identificar la razón que subyace en una explosión de mal genio o en un silencio y, a continuación canalizarlo rápidamente para que se obtenga un resultado positivo. Con un sentido pragmático, a veces divertido y a veces penoso, se nos muestra cómo un grupo de competentes ejecutivos, aunque con mucho temperamento, puede perderse en una reunión bajo la presidencia incompetente para moderar y dirigir la capacidad innata de todos ellos hacia un objetivo único y común. Se trata de una película compañera insustituible de REUNIONES, MALDITAS REUNIONES. El primer vídeo se centraba en la mecánica de la reunión, éste, trata de la dirección del personal que asiste a esa reunión.

Puntos clave:

Unificar el grupo: No tomar partido. Dejar que los demás hablen. Atenerse a los hechos.

Dirigir el grupo: Estar alerta. Mantener las manos en el timón. Prueba de comprensión. Aclarar/añadir.

Movilizar al grupo: Proteger al débil. Tomar nota de las sugerencias. Reunir ideas.

Para: Seminarios de Reuniones. Programas de Comunicación y Consulta. Cursos de Liderazgo y Toma de Decisiones. Programas de Análisis Transaccional y Formación en Habilidades Inter-Personales.

□ **01.067 El Arte de la Asertividad (27')**

Una clara, divertida y eficaz lección sobre asertividad. Nos muestra, con inteligencia y humor, que lograr un equilibrio entre la agresividad y la sumisión no siempre es fácil. La Asertividad es una manera de tener la oportunidad de decir lo que se desea comunicar sin ofender a quien escucha. Presentarnos ante los demás, sinceramente y con espíritu de servicio, remarcando los asuntos relevantes, estableciendo una base de actuación invitando a otros a que nos ayuden, negociado como iguales.

Para: Seminarios sobre Asertividad, Comunicación y Negociación.

□ **01.068 La Barrera del Balance (32')**

Finanzas para los no especialistas. Respuestas a las preguntas de los no iniciados, de los que no tienen una base financiera y contable en su formación. Despeja las dudas que surgen al escuchar los tecnicismos financieros utilizados por los especialistas. Se parte de la base de que cualquier negocio funciona como una planta que transforma dinero. Esta película consigue que entendamos con total claridad términos, antes confusos, y que ahora le permitirán utilizar con holgura los tres documentos cruciales: Cuenta de Pérdidas y Ganancias, Balance y las Previsiones de flujo de efectivo (más conocido como Cash-Flow).

Puntos clave: Cómo circula el dinero en la empresa. La terminología utilizada en: Balance, Cuenta de Pérdidas y Ganancias, Previsiones de Cash-Flow. El papel que juegan los documentos mencionados en el punto anterior para explicar la posición financiera del negocio.

Para: Seminarios de Finanzas para no financieros, Directivos y Cursos de Empresariales.

□ **01.069 Un Descanso, por Favor (2')**

Un corto simpático, dinámico y divertido de los «teleñecos» que invita a una pausa. Ideal para poner una nota de humor.

Para: Hacer una pausa dentro de un Seminario.

□ 01.070 Cómo Perder Clientes Sin Querer (32')

Mantener al cliente satisfecho. Es muy sencillo deshacerse de los clientes, basta con ser agresivo o estar a la defensiva. Afortunadamente, mantener a los clientes satisfechos es igual de sencillo. Deben ser tratados con cuidado. No todos los clientes son agradables. Este vídeo muestra que es vital tratar a los clientes como si fueran invitados, dándoles la bienvenida y perdonando sus quejas. Nunca hay que tratar a los clientes como si fueran enemigos, atacando o defendiéndose. Atacarles, les puede hacer sentir inferiores o volverse agresivos. Defenderse, implica ignorarles, no aceptar responsabilidades y no encontrar una solución que resuelva sus problemas. Acoger a los clientes y sus problemas puede ser su oportunidad para hacer negocio.

Puntos clave: Ponerse en el lugar del cliente. Saber qué necesitan. Conocer al cliente y sus problemas y necesidades. Aceptar las responsabilidades aunque no se sea el culpable. Asegurarse que el cliente queda satisfecho.

□ 01.071 Manejando las Quejas (24')

A través de escenas inteligentemente realizadas y con cierto sentido del humor vemos cómo a través de las quejas podemos lograr una útil información que ayuda a mejorar la eficacia empresarial. Los clientes que presentan quejas no admiten rellenar informes, quieren soluciones y, en principio desahogar su malhumor. El control de la situación se logra escuchando y haciendo las preguntas adecuadas. Las quejas deben tomarse seriamente y mostrar comprensión por el cliente. Es imposible seguir enfadado con alguien que nos trata con simpatía y comprensión. Para prevenir las quejas necesitamos personas no papeles. Tanto quienes tratan directamente con los clientes como quienes están más en el interior, todos deben conocer como tratar las quejas de los clientes externos y los internos.

Puntos clave: Escuchar. Simpatizar con el cliente. Hacer las preguntas adecuadas para descubrir el problema real, si existe. Acordar un plan de acción con el cliente. Asegurarse que las acciones acordadas se llevan a cabo.

Para: Seminarios de Ventas y Atención al cliente y Servicio de Postventa.

□ 01.072 Cómo Dirigir Ante las Quejas (32')

Cómo deben actuar los Supervisores y Directivos ante las Quejas. Nos muestra la forma de evitar que los problemas se repitan una y otra vez. Existen tres áreas que causan los problemas: las personas, los procesos y los productos o servicios. El vídeo nos explica cómo minimizar las posibilidades de que existan motivos que originan las quejas. Y cuando se producen estas, cómo utilizarlas para mejorar los procedimientos para evitarlas en el futuro. Se trata de investigar y descubrir los propios errores. Hallar los hechos y hablar con todas las personas afectadas por ellos. Conseguir la mejor coordinación interdepartamental. Motivar a todos para que aporten sus ideas. Trabajar en equipo en busca de las soluciones. Consensuar objetivos alcanzables y liderar la búsqueda del buen fin. Tomar acciones para prevenir los errores en el futuro.

Puntos clave: Investigar, no acusar. Motivar y dejar al personal que busque la solución más adecuada. Conseguir la coordinación interdepartamental. Acordar, consensuar los objetivos y liderar la acción.

Para: Seminarios de Supervisión y Dirección.

□ 01.073 Véndamelo: Preparando el Camino(23')

Recientes investigaciones han demostrado que hacer preguntas, escuchar y cerrar la venta son los conceptos más difíciles de desarrollar por el personal de ventas. Y descubrir las necesidades del cliente y el cierre, son las áreas donde se cometen los errores más comunes, incluso dentro del personal experimentado. Hacer preguntas abiertas, es el primer paso para lograr información del cliente y conocer sus necesidades. Mantener el control de la entrevista en todo momento. Escuchar, escuchar activamente todo cuanto dice el cliente. Explique los beneficios para el cliente concreto de que se trate, no solo las características del producto.

Puntos clave: Hacer preguntas abiertas. Mantener el control de la entrevista. Escuchar activamente. Explicar los beneficios. **Para: Seminarios de Ventas y Atención al cliente.**

□ 01.074 Véndamelo: Lograr la Venta (23')

Aprenda a descubrir las objeciones del cliente sin verse envuelto en ellas personalmente. Consiga hacer específicas las objeciones para cogerlas en perspectiva y proveer los factores compensatorios. Conseguir cerrar la venta es el fin último, sin ello hemos perdido el tiempo. Sea realista al marcarse un objetivo. Y si en el primer intento no podemos lograr el objetivo tengamos preparado un plan de retirada digno que nos permita intentarlo nuevamente. Atención a las señales de compra, y una vez conseguido el pedido no insista más, retírese suavemente. Todo ello desarrollado en un inteligente y divertido guión.

Puntos clave: Haga las Objeciones específicas. Póngalas en perspectiva. Márquese unos objetivos realistas. Prepare alternativas de cierre. Busque las señales de compra. Y cierre la venta, ciérrela...

Para: Seminarios de Ventas y Negociación.

□ 01.075 El Director Desorganizado. La Condenación (NV) (24')

Versión actualizada de éste éxito internacional. No podrá organizar a los demás si no es capaz de organizarse a usted primero. El día no tiene más que 24 horas. Y una cosa es estar «ocupado» y otra es estar resolviendo asuntos, haciendo cosas que resuelven problemas. Distinción entre tareas activas y reactivas. Urgencia e importancia. Establecer prioridades. Programar bien su tiempo. Todo ello presentado con el mejor toque de humor inglés.

Para: Seminarios de Gestión del Tiempo y formación de Secretarías.

□ 01.076 El Director. Desorganizado. La Salvación (NV) (26')

Este vídeo, complemento del anterior, es también una nueva versión actualizada. Su contenido analiza, paso a paso, los errores cometidos y cómo evitarlos, al organizarse usted mismo. Cómo organizar a los demás teniendo en cuenta las claves de una buena delegación: Tareas a delegar, en quién delegar, prepararles para que ejecuten las tareas, informar a los demás y estar disponible para orientarles.

Para: Seminarios de dirección, Gestión del Tiempo y Delegación.

01.077 La Importancia del Elogio (VS) (20')

El objetivo de este vídeo es que los directivos comprendan cómo utilizar el elogio para que el personal sienta que sus esfuerzos y aportaciones son apreciados. Las personas que no se sienten suficientemente apreciadas suelen abandonar sus puestos de trabajo, lo cual puede ser contraproducente para muchos departamentos. La actitud de los empleados cambia con renovado entusiasmo cuando el directivo muestra interés y aprecio por el trabajo bien hecho. El vídeo nos muestra una lista de razones por las que los directivos no elogian, el valor de añadir elogios a la cultura de la empresa, que elogiar no es un don natural sino una habilidad que se puede y se debe aprender. Añadiendo las siete reglas de oro del elogio: hablar de ello, elogiar dentro de una conversación, no actuar como si se hiciera de la manera más rápida posible, hacerlo verbalmente pero seguido de una anotación personal, hacerlo público, comunicar el elogio cuando venga de un cliente... etc.

Para: Seminarios para Directivos y Mandos Intermedios

01.078 La Crítica Constructiva (VSubtitulada) (20')

Todos cometemos errores. A veces tenemos que ayudar a las personas a descubrirlos para intentar evitar que tales errores se vuelvan a cometer. Pero a nadie le gusta ser criticado. Con el vídeo aprendemos a manejar la situación correctamente y nos beneficiamos de la ayuda que ofrece a los directivos para comprender que si bien la crítica es una parte esencial de las responsabilidades de un directivo, esta debe hacerse a las personas por lo que han hecho y nunca por lo que son. El vídeo ofrece las siete reglas de oro a seguir cuando haya de realizarse una crítica: hacerlo enseguida, cara a cara y en privado, acordar los hechos, preguntar y escuchar la explicación de lo que ha ocurrido, criticar la acción y no la personalidad del individuo... etc.

Para: Seminarios para Directivos y Mandos Intermedios

01.079 La Entrevista Personal de Selección (VSubtitulada) (25')

Este vídeo nos muestra el camino a seguir para predecir, en lo posible, como podrá ser la respuesta laboral de un candidato en el futuro en nuestra empresa. Descubrir el comportamiento del candidato en el pasado es la clave. Más que usar nuestra intuición se trata de aplicar las técnicas adecuadas al hacer preguntas. Son detalles importantes las calificaciones, la experiencia y niveles de responsabilidad tenidos por el candidato. Pero aun más, que estas se adapten al puesto que ofrecemos.

Al realizar la entrevista: disponer de un orden preestablecido. Centrarse en los incidentes clave. Tomarse el tiempo necesario. Prepararse una lista de puntos a tratar y las preguntas a realizar nos permitiría conseguir que cuenten ejemplos concretos. Descubrir las habilidades concretas en relación al puesto a cubrir. Como ir de las preguntas introductorias a las más específicas. Evitar palabras o frases peligrosas, utilizar los silencios. Estar atento a las evasivas de los candidatos. Centrarse en las experiencias más recientes. Ignorar las debilidades irrelevantes.

01.080 Lecciones Sobre Trabajo en Equipo (VSubtitulada) (27')

Este vídeo identifica los pasos clave para desarrollar las habilidades del trabajo en equipo.

Seleccionar los componentes del equipo. Una vez hecho, poner en claro ante todos los objetivos a lograr. Que cada uno sepa lo que debe aportar al equipo.

Los detalles: Es ahora cuando empiezan a emerger las fortalezas y debilidades de cada componente del equipo para ayudarse mutuamente. Priman las necesidades del equipo. Es el momento de "arrimar el hombro". La fijación: Es la etapa en que se establecen las normas. El equipo empieza a resolver posibles conflictos y problemas, así como tratar las cosas prácticas de cada día; qué tareas se comparten y como. Es el momento de asegurarse de que cada uno está comprometido con los objetivos del equipo.

Conseguir lo mejor: Se corresponde con la etapa en que el grupo funciona ya como equipo. La pregunta ahora es: ¿Estamos aprendiendo todo el tiempo de los aciertos y errores? El equipo debe mantenerse en crecer mas y mas; individualmente y como equipo.

01.081 Lecciones Sobre Liderazgo (VSubtitulada) (24')

Jaime Oliver es un líder natural e instintivo. Y cualquiera que quiera aprender cómo ser un buen líder puede aprender observando su comportamiento.

Este vídeo nos muestra que el liderazgo es una actividad, no una posición. Líderes y liderados en potencia se identifican con la sinceridad y el modo llano y abierto que Jaime nos muestra en estos puntos clave.

Enseñarles el camino: Un buen líder se asegura de que cada miembro del equipo tiene clara su misión. Al mismo tiempo Jaime tiene una visión clara de los objetivos del proyecto y es capaz de comunicarlo con claridad.

Enseñarles el cómo: La forma de hacerlo, predicando con el ejemplo personal. Jaime sabe que en el liderazgo las acciones hablan mas fuerte y claro que las palabras. Nos muestra como un líder está preparado para aceptar y hacer frente a las tareas menos placenteras tan bien como a las agradables. **Confía en ellos:** Jaime cree y confía en su equipo y así lo demuestra. Con un positivo acercamiento y sentido del "coaching", va buscando las ocasiones para felicitarles. Cuando alguien falla o se equivoca le da un mensaje de esperanza y de que puede mejorar. No tiene miedo en delegar.

Resuelve los problemas: Asumir responsabilidades ante los problemas y buscar soluciones. Jaime se involucra personalmente, profesional y financieramente. Y sabe que si algo va mal es él quien debe hacer frente. Ante los demás mucha seguridad y buen humor. **Aprende y adaptación:** Jaime aprende continuamente durante el proyecto, sobre si mismo y sobre los demás. Descubriendo qué técnicas de liderazgo van mejor para cada miembro del equipo. Intenta solucionar los problemas de varios modos.

01.082 Manejando El Cambio (VSubtitulada) (26')

Los cambios son acogidos frecuentemente de forma poco receptiva. Solo personas abiertas, optimistas y que miran el futuro con esperanza y deseo de mejorar lo existente están abiertos al cambio, incluso lo generan. Es el caso de Jaime Oliver. En esta producción audiovisual Jaime nos pone de relieve con claridad los cuatro puntos clave:

Pasión: Es crucial creer en lo que intentamos conseguir y creer que lo podemos conseguir. Personas: Cada persona reacciona frente al cambio de forma diferente, si bien existe cierta topología fácilmente identificable; los entusiastas, quienes se resisten y los guardianes que autorizan y supervisan el proyecto. **Planificación:** Al implementar un cambio ha de planificarse cuidadosamente para lograr que sea aceptado por todas las personas afectadas.

Perseverancia: Frente a las resistencias posibles solo cabe determinación y perseverancia. Solo así se alcanzara el éxito.

01.083 Viviendo con el Cambio (VSubtitulada) (19')

En algún momento algún miembro de su equipo se enfrentara con algún cambio. Y para que el resultado sea el deseado han de salvarse con éxito cuatro etapas. De esta forma se evitará el miedo y la confusión.

Rechazo: En principio es la reacción mas frecuente frente al cambio. Por tanto, se ha de contar con ello.

Resistencia: Parece ser la segunda lógica reacción. Y cualquier explicación, por plausible que sea, puede ser usada para racionalizar la negativa inicial. Reflexión: Se inicia una etapa en que la mente empieza a pensar en las posibilidades que puede aportar el cambio. Es el momento de animar a la gente a que pruebe cosas nuevas; que aprovechen nuevas oportunidades. Resolución: Es el momento en que el reto y la ilusión por las nuevas oportunidades han triunfado sobre todas las percepciones negativas frente al cambio.

01.084 El Director Desorganizado: Intervención Divina (NVSubtitulada) (20')

Cómo fijar metas y objetivos: globales e individuales. Partiendo del contenido de los dos primeros videos de esta serie y, pudiendo ser utilizado independientemente, este titulo nos muestra lo eficaz que puede ser, para un directivo centrarse en su equipo.

Todo directivo debe asegurarse que cada miembro de su equipo comprende los propósitos de la empresa y qué se espera de él. Fijando objetivos concretos y áreas de resultados, como medir la calidad, la cantidad y los costes. Acordar mínimos que deben alcanzarse y metas deseables, premiando especialmente a quien logra los mejores resultados. Téngase muy en cuenta que cada persona es diferente, por lo que se pueden fijar metas diferentes

01.085 Clientes Exigentes (VSubtitulada) (24')

Este divertido y jugoso titulo nos indica las reglas a seguir para satisfacer a los clientes, incluso a los exigentes. A través de variadas situaciones y viñetas el personal que atiende directamente a los clientes al seguir las técnicas que responden al acróstico PERFECT, puede lograr el mejor resultado en las situaciones más difíciles el cliente quedara satisfecho y lograremos su fidelización.

01.086 El Comportamiento por Teléfono (NVSubtitulada) (31')

El teléfono ha hecho posible la comunicación directa entre las personas en todo el mundo y en cierta forma, también hace posible la creación de barreras en la comunicación. En un encuentro cara a cara, tenemos un gran arsenal de pistas visuales que prestan sustancia y definición a lo que se está diciendo; gestos, expresiones faciales y corporales, todo ayuda a suministrar un cuadro integral de la persona que habla. Nada de esto está al alcance de la persona al otro lado de la línea telefónica.

Solamente disponemos de la voz. Existe un auténtico peligro de que la conversación naufrague. Su teléfono transmite continuamente la imagen de su empresa y de usted mismo. La actitud y la competencia de la persona que contesta al teléfono son representativas de la empresa misma. Por lo tanto, esta imagen depende de que el personal esté formado en determinadas técnicas de comunicación a través de este importante medio, a veces olvidado, frecuentemente denostado y que supone un potencial fundamental en la presentación y desarrollo de los negocios.

Existe un método, con sus distintas etapas, que al practicarlo conduce al éxito. Este video lo demuestra.

02.001 Control de Entrada de Peatones (18')

El primer y principal trabajo de seguridad es el de proteger la propiedad de la compañía contra robos y daños. La primera defensa de la mayoría de las compañías es un perímetro cercado con un mínimo de puntos de acceso limitados para empleados, visitantes y vehículos. Guardar este límite de seguridad es responsabilidad de la plantilla de la puerta. Ellos son el primer recurso de prevención frente a personas y materiales no autorizados que pretendan entrar y abandonar el lugar. Esta película se centra en la puerta de control de peatones. Analiza áreas clave de seguridad y utiliza las plantillas de múltiples posibilidades de preguntas para probar las reacciones de la audiencia ante diferentes situaciones, dando contestaciones inmediatas y explicaciones.

Puntos clave: Carnet de seguridad para identificación de la plantilla. Seguridad del visitante. Mercancías entrando y abandonando el lugar. Conducta de investigación.

Para: Personal de Seguridad, especialmente la plantilla de control de entradas.

02.002 Control de Entrada de Vehículos (22')

Además de mantener el orden de los peatones que entran en el lugar, la plantilla de entrada debe controlar a los diferentes tipos de transportes. Los vehículos pueden convertirse en una amenaza mucho mayor que las personas, ya que pueden cargar mayores cantidades de material robado. Esta película se centra en la puerta de control de vehículos usando la misma técnica de test de múltiples posibilidades de pregunta.

Puntos clave: Procedimientos para los visitantes que llegan en coche. La documentación más detallada para los vehículos de mercancías cuando entran y salen del lugar. Sistemas de control de paso de los vehículos. Trato con el servicio público.

Para: Personal de seguridad de control de entradas.

02.003 Patrullando (20')

Marcar prioridades y control de incidentes. Una de las funciones más importantes de un guardia de seguridad es tomar parte en frecuentes y regulares patrullas en el lugar, ya sea de día o de noche. Sin esto, la propiedad de la compañía no estaría segura. Se usa el test de múltiples preguntas. La película marca los objetivos de los oficiales de patrulla y define sus prioridades: Prevención y detección de fuegos. Prevención de accidentes. Prevención del gasto inútil de los recursos de la compañía. Asegurar que las reglas de la compañía son cumplidas. Detectar ladrones. El film también explica qué hacer cuando se enfrenta a un problema y cómo una ruta de patrulla debe ser planteada y la importancia del guarda.

Para: Personal de seguridad.

□ 02.004 Orden en Casa (20')

Iniciación en la correcta actitud para una gran seguridad. Una gran proporción del conjunto de los accidentes industriales puede ser atribuido, ya sea directa o indirectamente, a descuidos en los hábitos de trabajo, personas que no se molestan en pensar sobre las consecuencias que pueden generar sus acciones. El resultado son desgracias, pérdida de tiempo y considerables daños a la propiedad. La película propone preguntas para todo aquél que tiene que mantener su lugar de trabajo limpio y recogido de un modo seguro y ordenado. En el espacio de veinte minutos el film trata muchos aspectos para formar una correcta actitud.

Puntos clave: Prevención de descuidos. Mantenimiento del lugar de trabajo en orden. Paredes seguras.

Para: Factorías. Trabajadores de Oficina. Supervisores. Directivos.

□ 02.005 Cómo Levantar Pesos (18')

El correcto e incorrecto modo de levantar pesos. Aunque hay muchas máquinas disponibles, a la hora de levantar pesos, la mayoría de los materiales todavía son levantados por el hombre. Cada año miles de personas sufren lesiones al coger pesos. Lesiones de espalda, muy dolorosas y debilitadoras, que incluso, en algunos casos, causan deformidades permanentes. Esta película muestra la técnica de levantar pesos que permite reducir en gran manera el riesgo. Usa el movimiento para el levantamiento mejor que poner la presión en la espalda.

Puntos Clave: Técnica para levantar pesos por medio de movimientos. Levantar por parejas. Tener cuidado con pequeñas cargas. **Para:** Instructores y Empleados Nuevos o Antiguos que tienen que hacer este tipo de trabajo.

□ 02.006 Cuando Empieza el Fuego (21')

Un pequeño fuego puede propagarse; un gran fuego puede destruirlo todo. El fuego es el peor enemigo de la industria. Sorprendentemente, la mayoría de las enormes pérdidas económicas por causas de fuego vienen de un pequeño número de fuegos. La película lanza un mensaje para todo empleado que trabaje en una oficina o factoría. Muestra que todos nosotros tenemos un puesto importante a la hora de evitar que pequeños fuegos se propaguen. Repasa los factores que con mayor frecuencia conducen a grandes desastres —descubrirlo tarde, propagación muy rápida en los pisos bajos, equipo inadecuado y obstáculos—. No siempre podemos prevenir el fuego, pero sí podemos evitar que se haga más grande.

□ 02.007 Imprudencia Ciega (19')

Práctica activa para observar desastres potenciales antes de que ocurran. Hay peligro en cada lugar de trabajo y gente que se «hace el ciego», arriesgando su propia seguridad y la de sus compañeros. La película muestra cómo prevenir, a partir de la dramatización de un número de situaciones en el trabajo y preguntándose las prácticas peligrosas y sus causas. Todos nosotros vemos riesgos por una mala vigilancia, peligrosas prácticas de trabajo y rotura de reglas de seguridad. El narrador nos repite las secuencias, puntuando y explicando a los participantes todas las cosas que deberían haber percibido.

Puntos clave: El peligro está causado por: Prácticas peligrosas de trabajo. Mala seguridad. Rotura de las normas de seguridad. **Para:** Plantillas que trabajan en la línea de producción.

□ 02.008 En Manos Seguras (21')

Tener el orgullo de ser un experto conductor de carretillas elevadoras. Es una ayuda a la formación de conductores de carretillas elevadoras. Muestra accidentes y se centra en las habilidades necesarias para realizar la operación con seguridad. Vemos cómo instructores experimentados realizan la operación de levantamiento, su responsabilidad y el cuidado al levantar los materiales y las actitudes hacia su trabajo. Se ponen en acción diferentes carretillas elevadoras, eléctricas y de diesel en situaciones variadas. Sobre todo el film trata a la conducción de estos vehículos como una operación de habilidad, como un trabajo que necesita una buena formación y atención a todos los detalles.

Puntos clave: Chequeo de procedimientos. Mover carretillas en las esquinas. Cargar un remolque. Rampas. Aparcar. Estabilidad. **Para:** Cursos de formación, ya sea para nuevos o antiguos trabajadores para prevenir accidentes.

□ 02.009 El Intruso (21')

¿Quién está entrando y saliendo de la compañía? El robo aumenta. La desaparición de las pertenencias del personal no sólo causa el disgusto de la víctima, hace perder el tiempo y baja la moral. El robo causa sospechas y desconfianza entre las personas con las que trabajamos —pero normalmente es obra de extraños—. Esto significa que la gente está entrando en edificios cuando no debería, y que la dirección y la plantilla están siendo descuidados en lo que se refiere a extraños. Todos, directivos y plantilla, pueden convertirse en víctimas de un robo. Esta es una película que todos deberían ver.

Puntos clave: Control de acceso. Guardando información confidencial. Seguridad computerizada. Los momentos más peligrosos para el robo. Desconfiar de los extraños.

□ 02.010 Dirigiendo el Cambio (24')

Los mandos intermedios, normalmente, «se cargan el pato» del cambio. Están en puestos calientes e incómodos. Si las cosas van mal son los culpables. Si las cosas van bien ¿quién les va a felicitar? Un hombre joven de carrera tal vez aguante, un hombre mayor puede perder credibilidad e influencia. Demasiado a menudo el jefe tiene que observar el juego tras su espalda. Angustia y presión pueden combinarse para reducir su efectividad y restar en mucho su habilidad para dirigir. El tiempo, el dinero y el esfuerzo que requiere introducir un cambio, hace que a veces se desestime. Más significativo es el impacto que en la gente implicada significa. Esta es la raíz del problema. A menudo introducir un cambio es tan duro que la gente se cansa y pierde entusiasmo. ¿Qué pueden hacer los directivos? Esta película muestra varias situaciones y cuenta la experiencia de las mayores compañías británicas que han introducido muchísima tecnología y cambios metodológicos en los años recientes. Han ganado mucha experiencia en peligros latentes y en saber superarlos. Se muestran problemas, cómo atacarlos y eficaces planes para estar preparados.

Para: Seminarios sobre gestión del cambio.

02.011 El Eslabón más Débil (17')

En la industria se producen miles de accidentes al levantar pesos, de resultados fatales en algunos casos. Y miles de jornadas laborales perdidas. Tanto como las personas directamente envueltas en el levantamiento como otra mucha gente cercana, pueden ser víctimas si los procedimientos son ignorados. Es una aproximación positiva a la formación de conductores que trabajan levantando y bajando pesos. Instructores especializados nos muestran cómo realizar el trabajo del modo más seguro. Trata de hacer pensar a los conductores de un modo más responsable y seguro para ellos y para otras personas.

Puntos clave: Reglas de seguridad. Signos. Moviendo grandes cargas. Cables. Poleas.

Para: Formación a los que se inician y para los ya más experimentados.

02.012 ¿Martes y Trece? (21')

Los accidentes ocurren en cualquier lugar. No es útil pretender que los accidentes sólo ocurren en el almacén. Cada año los accidentes en las oficinas causan cientos de lesiones. En esta película, una compañía está esperando la visita de un inspector, así que el oficial de seguridad está haciendo las rondas. Pero aunque el oficial está haciendo los chequeos y se percata de un número de riesgos, el desastre ocurre, y una mujer se corta la cara con un cristal roto. El importante mensaje de esta película es que la seguridad es responsabilidad de cada uno. Los serios daños que ocurren en el film podían haber sido evitados fácilmente si la plantilla hubiera mostrado una actitud menos descuidada hacia la seguridad.

Puntos clave: Peligros potenciales en las oficinas. La seguridad como responsabilidad entre la plantilla y los directivos.

Para: Trabajadores de oficinas, Directivos y Supervisores de oficina.

02.013 Punto de Ignición (21')

Los laboratorios tienen una fuerte mezcla de peligros potenciales. Una película para ser vista por todos los que trabajan o dirigen laboratorios ya sean experimentados científicos o nuevos empleados. Contiene muchas lecciones, en especial que un laboratorio es tan seguro como las personas que trabajan en él. Las personas de este film son similares a las personas de cualquier laboratorio. Son buenos en su trabajo y conscientes de las condiciones especiales en las que trabajan, incluso con las preparaciones rutinarias. Excepto Terry, el nuevo. ¿Pero es lo que ocurrió —de repente y dramático— culpa de Terry o de los demás que debían haber estado más al corriente?

02.014 Permiso para Trabajar (23')

Un elemento vital para mantener altos standards de seguridad. El permiso para trabajar es uno de los puntos más valiosos de seguridad y sin él podría haber accidentes mucho más serios. En esta película, los permisos para trabajar son dados para dos trabajos potencialmente peligrosos. Ocurre un accidente. ¿Qué permisos han sido dados correctamente? ¿Hubo una falta de comunicación? ¿Hubo responsabilidades tanto del cliente como del que contrata? ¿Es correcto decir que un permiso para trabajar es tan bueno como las personas que lo utilizan? Mantener altos standards de seguridad nunca es fácil, especialmente en los proyectos de construcción en los cuales varios trabajadores están trabajando para una variedad de clientes. Tanto que los trabajadores hayan trabajado juntos antes, o que sean inexpertos, el riesgo de accidentes está siempre presente. Puede ser fuego, exposición a un gas tóxico, una explosión o un colapso. La película está pensada para incrementar la seguridad en situaciones de peligro potencial y los participantes se darán cuenta de que el sistema de permiso para trabajar requiere una continua vigilancia para que funcione con efectividad.

Puntos clave: El riesgo de accidentes está siempre presente en la construcción y la industria. El permiso de trabajar es válido para aumentar la seguridad. El permiso para trabajar no es infalible. El permiso para trabajar es tan bueno como la gente que lo utiliza. **Para:** Todos los trabajadores de la construcción y la industria.

02.015 La Última Descarga (21')

Comprender las dos caras del carácter de la electricidad. La electricidad da una fácil y controlada fuerza de energía para la industria, oficinas y nuestras casas. ¡Pero también puede matar! Cada año hay miles de accidentes industriales conocidos que involucran a la electricidad, algunos son fatales. Esta película muestra las prácticas arriesgadas y peligrosas en cualquier lugar, incluso en las oficinas y casas. Pero el film no es sólo un catálogo de fallos y malas prácticas, sino también hace hincapié en las actitudes correctas para que la electricidad sea segura o conduzca al hombre a la muerte.

Puntos clave: Chequeo del equipo. Circuitos sobrecargados. Control de los daños. Actitudes.

Para: Trabajadores de mantenimiento eléctrico y de producción.

02.016 El Aire que Respiramos (20')

Pruebas y procedimientos para aparatos de respiración. Cuando se tiene que trabajar en atmósferas que son tóxicas o faltas de oxígeno, los aparatos de respiración deben ser usados. Estos requieren una formación correcta en el vestido, prueba y puesta en marcha del equipo. Igualmente importante, para mantenerse fuera de riesgo, todo trabajo debe ser correctamente fijado, supervisado con responsabilidad y cuidadosamente mantenido y los procedimientos de rescate puestos al día. Un incidente en una planta química hace posible que salga gas fuera de las puertas y no se debe intentar un salvamento a menos que sea utilizado el equipo adecuado. Se muestra el adecuado uso de los aparatos de respiración.

Puntos clave: Cómo funciona el sistema de respiración. Diferentes tipos de equipo. Aparatos de respiración de línea directa. Válvulas. Válvulas de presión positiva. Equipo de chequeo. Procedimientos de encendido y prácticas seguras de trabajo.

Para: Empleados que deben estar expuestos a atmósferas tóxicas o privadas de oxígeno.

02.017 Y Entonces Quedaron Dos (24')

Para aquéllos que trabajan en las alturas. Caídas y objetos que caen causan las mayores fatalidades en la industria. Los peligros de trabajar en las alturas son obvios y las regulaciones estrictas. ¿Por qué entonces siguen ocurriendo tantos accidentes? Esta película se fija en un día de trabajo de tres personas envueltas en la reparación de un escape en una cañería en las alturas. Están bien entrenadas, son buenas en su trabajo y cuidadosas con los riesgos. Pero la presión de hacer el trabajo rápidamente y un momento de falta de concentración provoca la muerte de una de ellas. El film ilustra de

forma clara las correctas prácticas de trabajo. Muestra las reglas que deben ser observadas, el cuidado y necesidades que deben ser tomados. Pero tras todo esto, muestra la importancia del factor humano.

Para: Personas que trabajan en las alturas o dirigen a los que lo hacen.

02.018 Cuide Su Espalda (19')

Cuidarse la espalda puede evitar perder días de trabajo y fuertes dolores. Cuide su espalda porque el dolor de espalda mantiene a millones de personas lejos del trabajo cada año y durante nuestra vida afecta a cuatro de cada cinco de nosotros. La mayoría de la gente cree que levantar pesos es la principal causa del dolor de espalda, pero una mala postura, incluso sentarse mal, puede ser igualmente peligroso. Una columna torcida y debilitada durante un período de años puede ser la causa del dolor de espalda más tarde. ¿Puede el modo de doblarnos, incluso moviendo objetos comparativamente ligeros, afectarnos de forma permanente? La película se fija en algunos de los habituales malos hábitos de hombres y mujeres en casa y en el trabajo. Un experto en técnica de levantar pesos y en posturas explica que con un poco de cuidado y con el conocimiento de cómo es posible que todo el mundo cuide su espalda, evitaremos el dolor y muchos días de trabajo perdidos. **Puntos clave:** Cómo funciona el cuerpo. Postura sentado. Levantar pesos. Aplicaciones en casa.

02.019 No Veo Nada (24')

La vista es un sentido vital. La protección de los ojos hecha con sentido común. Muchas personas sufren pérdidas de visión permanente o parcial como resultado de accidentes en el trabajo. Muchos de estos daños pueden ser evitados siguiendo los principios de la práctica de seguridad. Esta película nos da el mensaje de que no es culpa de nadie salvo tuya si tus ojos están dañados porque no usas tus protectores oculares. **Puntos clave:** Las consecuencias de desobedecer las regulaciones. Las obligaciones de los empleados bajo regulaciones. Uso y cuidado de gafas. Tipos de protectores oculares, cuándo y cómo usarlos. Areas marcadas con claridad donde usar las gafas.

Para: Responsables de implantar y reforzar la salud y los procedimientos, y empleados que trabajen en sustancias peligrosas para los ojos.

02.020 Riesgos Tóxicos en la Industria (24')

Mantener los riesgos dentro de los límites de seguridad. Sustancias o líquidos tóxicos, basuras o gases, pueden irritar, dañar, causar muerte repentina o prematura. La mayoría de ellas juegan una parte vital en los procesos industriales y no podemos evitarlos. ¿Cómo mantener los riesgos dentro de los límites de seguridad? Primero, tenemos que conocer todas las características de los materiales que estamos usando y el riesgo en relación con el modo en que están siendo procesados. Cuando debemos hacer una sustitución por un material más seguro, si lo encontramos, debemos calcular el riesgo, por un cercado total o por ventilación. Si esto falla, hemos de dar protección y estar seguros de que es efectiva. Aceites, dióxido de carbono, mineral sin refinar, sílice, amianto y plomo son algunos de los materiales discutidos.

02.021 Piense en el Fuego. Parte I: Prevención (18')

Los grandes fuegos casi siempre empezaron como pequeños fuegos. Si aprendemos cómo empiezan los fuegos y cómo se propagan, podemos prevenir que alguien los inicie, e impedir que crezcan desde un pequeño fuego a un horrible infierno. Esta película es un excelente recordatorio de muchos riesgos con los que convivimos día a día, y que nos son tan comunes que ya no nos percatamos de ellos. Primero el film realiza una breve mirada a los peligros en casa y luego enumera los numerosos riesgos de fuego en la oficina y por último en una factoría. El primer mensaje clave es que el fuego empieza por una simple combinación de calor y combustible. El film remarca que no es necesario encender una llama para empezar un fuego.

Puntos clave: Los peligros del fuego, riesgos. La responsabilidad moral de comunicar a los colegas los riesgos. Las causas del fuego. Buenas medidas de seguridad.

Para: Empleados y los encargados de implantar y reforzar las regulaciones contra el fuego.

02.022 Piense en el Fuego. Parte II: Control (18')

Todo el mundo debe saber exactamente qué hacer si descubre un fuego. Todos sabemos que debemos hacer sonar la alarma. ¿Pero entonces qué? Esta película es muy práctica, detalla paso a paso qué hacer. Puntualiza los factores de seguridad que deben estar siempre presentes en nuestra mente —mantener las salidas de emergencia despejadas, por ejemplo— pero muchas veces son olvidadas o ignoradas deliberadamente. Esta película te dice qué hacer si te encuentras tú solo el fuego, o si escuchas la alarma dispararse. También explica las diferentes clases de extintores que hay, cómo usarlos, cuál de ellos utilizar. Como el primer film, remarca que la prevención es responsabilidad de todos.

Puntos clave: Qué hacer cuando se descubre el fuego. Procedimientos de evacuación. Cinco tipos de extintores y sus usos: rojo = agua; negro = CO₂; crema = espuma; azul = polvo seco.

Para: Empleados y los encargados de implantar y reforzar las regulaciones contra el fuego.

02.023 Ver al Día Siguiente (21')

Esta película se centra en las actitudes de la plantilla que piensa que poco o nada puede dañarles en su lugar de trabajo. Muestra que muchos de los riesgos en la industria son obvios: grandes pesos, materiales peligrosos y presión y corte de materiales. Pero un trabajador de oficina no siempre aprecia los peligros a los que se enfrenta diariamente y esto ocurre porque no son obvios. Este film trata de que toda la plantilla esté alerta para estar segura. Debe primero aceptar que hay riesgos, y entonces estar atenta para evitarlos y finalmente no crear otros a las demás personas.

Puntos clave: Las áreas de riesgo causan accidentes y daños. Las principales razones de accidentes son: Falta de cuidado. Tener mucha prisa. No pensar. Mala vigilancia. La electricidad debe ser tratada con cuidado. Los huecos de ventilación no deben ser obstaculizados. Fuego y procedimientos de evacuación. Evitar fallos. Levantar pesos.

Para: Empleados de oficina, directivos y supervisores.

02.024 Sólo Estaba Haciendo Mi Trabajo (24')

Si un accidente ocurre en el trabajo, ¿cuántos de sus empleados y directivos conocen sus responsabilidades ante la Ley? ¿Se dan cuenta de que ellos —no sólo la compañía— pueden ser enjuiciados? Y no sirve para buenos operarios decir que a ellos no les contaron el método seguro de trabajo. Cada uno puede encontrarse ante un tribunal, haciendo frente a cargos muy serios. Esta película muestra que ambos, operario y jefe se sienten seguros. Ambos actúan en el interés de la compañía. Y ambos terminan solos, haciendo frente a un proceso judicial. Este es un excelente film para hacer comprender a todos los empleados sus responsabilidades. Se explica claramente la Ley. Es un poderoso recordatorio para directivos y operarios, ya que ellos deben pagar más en Salud y Seguridad, a Representante de Trabajo y a Representante de Factorías que decir lo que hacen si ellos permiten consecuencias desagradables.

Puntos clave: Deber del directivo de dar un equipo de seguridad y sistema de seguridad de trabajo. Deber de los empleados de cumplir sus responsabilidades de cuidado, salud y seguridad de las cosas y personas. Clase de inspectores. Notas de prohibición y recomendaciones.

Para: Directivos. Supervisores y todos los empleados.

02.025 El Ruido Era Ensofecedor (23')

Disminuir los efectos del ruido. El ruido provoca pérdida de oído. El efecto de un ruido excesivo es dañino porque nuestra mente no se adapta al ruido, filtrando los volúmenes más altos y las frecuencias desagradables. Lo que nos lleva a quedarnos sordos sin darnos cuenta. Esta película hace que directivos y empleados se prevengan de los efectos irreversibles de exceso de ruido y muestra cómo reducir los riesgos de pérdida auditiva. **Puntos clave:** Cómo es generado el ruido. Qué niveles son tolerables. El daño del ruido en nuestro oído. Cómo reducir el nivel de ruido en el trabajo. Qué hacer si no puede ser reducido.

Para: Directores y Supervisores. Representantes de Seguridad y Empleados.

03.001 Un Día Perfectamente Normal (31')

El experto Alan Lakein, nos muestra aquí cómo dar pasos firmes y seguros para eliminar continuas interrupciones y situaciones críticas que rompen el plan de acción de un bien planificado día de trabajo.

Para: Programas de entrenamiento en Dirección y Supervisión y Gestión del tiempo.

03.002 Tú Mismo (4')

Ideal para abrir y cerrar un seminario. Deliciosa descripción sobre las cualidades de la juventud y los menos jóvenes. Una película que hace pensar y sonreír. Ideal para iniciar un curso como elemento provocador positivo.

Puntos clave: La habilidad de seguir y seguir intentándolo hasta alcanzar el reto. La curiosidad nos mantiene pensando, explorando y dispuestos a encontrar soluciones a los problemas más difíciles. Debemos tomarnos un tiempo para explorar y reconstruir algunas de las cualidades que teníamos en la infancia para que nos sirvan en el mundo adulto.

Para: Abre-reuniones.

03.003 El Tiempo Es Vida (30')

Película basada en el famoso libro de Alan Lakein, nos enseña cómo hacer un uso más efectivo del tiempo. Muestra ejemplo tras ejemplo de cómo hacer un buen o mal uso del tiempo, tanto en el trabajo como en la vida en general. Indicando seis poderosos caminos a seguir.

Puntos clave: Cómo dejar de «esperar» al tiempo y aprender a verlo como un regalo. Cómo no quedar atrapado en actividades de bajo nivel de rendimiento. ¿Por qué es importante escribir una lista de actividades y aprender a establecer niveles de prioridad? ¿Por qué debes preguntarte constantemente cuál es el mejor uso de tu tiempo ahora mismo? Cómo hacer lo que es más importante.

Para: Dirección y Supervisión.

03.004 Eso que Llamamos Cambio (10')

Análisis de lo que es y significa el Cambio. El reto presente y el futuro y cómo debemos adecuarnos, considerando que el Cambio es esperanza y ésta debe existir siempre.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Mandos Intermedios.

03.005 Un Pequeño Paso (29')

Una película ideal para mostrar la importancia y el valor que tiene la cortesía y la cooperación. Nos muestra escenas en que lo rudo y lo cooperativo son contrapuestos. Cómo hemos de tratar a las personas como tales y no como «cosas», y que no siempre hemos de esperar que todos actúen como lo haríamos nosotros, o aún mejor.

Para: Seminarios de Atención al Cliente y motivación.

03.006 Cuando Digo No, Me Siento Culpable (29')

Basada en el libro del doctor M. Smith, nos muestra las técnicas a utilizar para ser más eficaces en la comunicación, tanto en el trabajo como fuera de él. Cómo realizar las críticas si hemos de hacerlas, cómo aceptarlas y cómo aceptar compromisos. El Libro Cuando digo no, me siento culpable, está editado en español por la Editorial Grijalbo.

Para: Cursos de Comunicación, Relaciones Interpersonales y Asertividad.

03.007 El Camino Interior (18')

Una película excepcional sobre motivación, que nos muestra cómo, a menudo, perdemos una oportunidad profesional por estar demasiado ocupados poniéndonos obstáculos a nosotros mismos: falta de entusiasmo, excusas, inflexibilidad... Nos indica el camino a seguir y cuáles son las siete respuestas más útiles.

Para: Programas de Motivación, Liderazgo y Ventas.

□ **03.008 Pásalo (11')**

Bella y útil lección sobre la comunicación interpersonal. Una rápida pero exacta muestra del problema que presenta comunicar. Cuántas frustraciones y malentendidos pueden producirse.

Para: Cursos de Comunicación en general.

□ **03.009 Depende de Ti Mismo (8')**

Muestra la importancia de la auto-motivación, y cómo ésta depende de una fuerza interior en cada persona, fruto de haberse sabido poner unas metas y creado unos hábitos.

Puntos clave: La importancia de las cosas bien hechas son nuestros propios motivadores. Aprovechar las mayores oportunidades de formación que se nos presentan en la vida. Cómo aceptar que la persona que más puede hacer por tu motivación eres tú misma.

Para: Programas de Motivación, Reuniones de Ventas, Orientación y Desarrollo.

□ **03.010 Cara a Cara (27')**

La importancia de saber dirigir el comportamiento humano a través de un proceso de integración. Nos muestra numerosas situaciones de cómo utilizar el método para mejorar técnicas de dirección, e identificar metas.

Para: Programas Dirección, Supervisión, Evaluación, Relaciones interpersonales y Solución de Problemas.

□ **03.011 El tiempo es Dinero (8')**

Uno de los títulos más efectivos de Time Management, dentro del mundo comercial. Combina información útil y practica con demostraciones de la vida real. Nos muestra como un gran comercial, a pesar de sus éxitos, solo usa la mitad de su potencial. **Para: Seminarios de TimeManagement, Productividad y Profesionales de Venta.**

□ **03.012 Aplauso (26')**

Cómo hablar eficazmente en público. Lecciones de comunicación efectiva. Ya se dirija usted a una sola persona, ya lo haga a un millar. Aprenderá los SIETE PASOS a dar para realizar un discurso con éxito. Las técnicas para llegar a ser un buen comunicador ante los demás.

Para: Programas de Comunicación y en Seminarios de Formación de Formadores y Cómo Hablar en Público.

□ **03.013 Tal como Eramos (7')**

Nos hace pensar sobre nosotros, nos hace volver a nuestro pasado para que sea útil de cara al futuro. Poner en marcha nuestra imaginación, capacidades, y ponernos a probar, aprender y probar de nuevo, como niños.

Para: Programas de Motivación, Reuniones de Ventas, Orientación y Desarrollo.

□ **03.014 Ondas (19')**

Dos empleados de banca nos muestran dos maneras distintas de tratar a sus clientes, experimentando dos tipos de reacción. La película nos enseña tipos de comunicación y respuestas. La importancia de la cortesía y del buen servicio crean una cadena de favores favorables.

Para: Atención al cliente, Nuevos empleados, Dirección y Supervisión.

□ **03.015 Un equipo de Dos (30')**

Cómo disminuir el tiempo que pasamos resolviendo problemas a la mitad, si trabajamos en equipo. Como trabajar en equipo, cómo comunicarse con claridad y crear prioridades así como resolver problemas son puntos clave.

Para: Programas de Motivación, Reuniones de Ventas, Orientación y Desarrollo.

□ **03.016 El Hábito de Vencer (31')**

Película basada en los principios de V. Lombardi. Nos muestra cómo tener éxito, profesionalmente depende de nuestras más internas y fuertes convicciones, así como de hábitos que conducen al éxito. No pensar en los errores del pasado más que para aprovechar la experiencia, para superarse en el presente y hacer frente al futuro. Revisando nuestras estrategias básicas, cuestionándonos cada actividad diaria. Fijando plazos para cada tarea. Sólo con determinación, esfuerzo y deseo de ser mejor podemos realizar las cosas bien. Y sentir orgullo justificado por la cosa bien hecha y el objetivo logrado. No exigir a los demás aquello que no estamos dispuestos a hacer.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión, Liderazgo y Motivación.

□ **03.017 ¿Por qué los empleados no hacen lo que deberían hacer? (25')**

Basada en el libro de McGraw Hill, esta película ayuda a que este tipo de problemas desaparezcan en casi un 90%. Se quedara sorprendido por esta película. **Para: Directivos y Supervisores.**

□ **03.018 Quitarse los Problemas de la Espalda (30')**

Cómo delegar y no hacerse cargo de los problemas de otros. Vídeo dinámico y con sentido del humor, ayudará a los directivos a beneficiarse de las ideas y métodos desarrollados en los seminarios de Willtrm Oncken, Jr., sobre Time Management y dirección eficaz, «monkey management». Cómo muchos directivos y supervisores pueden ahorrar tiempo, reducir el estrés y ser más eficaces resolviendo problemas y haciendo que cada persona resuelva los suyos.

Para: Seminarios de Dirección, Delegación Time Management y Supervisión.

□ **03.019 Defensiva, defensiva (30')**

Paralelismo entre una buena defensiva de fútbol y una buena defensa para el negocio. Cómo de importante es dar un servicio eficaz y continuo. **Para: Ventas y Atención al cliente.**

□ **03.020 Doce como usted (23')**

Pensada para las mujeres que trabajan. Presenta las experiencias y actitudes de un grupo de mujeres, diversas situaciones, e interrogantes para analizar. **Para: Motivación y Género.**

□ **03.021 Cómo decirlo (30')**

Comunicación eficaz, elegir las palabras y el mensaje correcto. Pensar en quien recibe el mensaje..

Para: Comunicación y Asertividad..

□ **03.022 Mantenga vivo el espíritu de la calidad (26')**

Si el supervisor se preocupa por la calidad, también lo harán los trabajadores. Pida ideas, y felicite cuando se sugieran mejoras y se comprueben. **Para: Calidad..**

□ **03.023 Cómo adquirir excelencia en calidad (22')**

Diseñar un mapa estratégico para lograr calidad, determinar problemas y errores, reuniones que enfatizan la calidad. Mantener el entusiasmo de los empleados en lograrla. **Para: Calidad.**

□ **03.024 Manejando Objeciones (18')**

Las objeciones pueden ser, simplemente, excusas de los clientes para no tomar decisiones. Cómo anticiparse y prever las objeciones más comunes en el trabajo de vendedor y/o comunicador. Ventajas de ser capaces de contestarse a sí mismo todas las objeciones posibles. Cómo cambiar una percepción negativa del cliente en una positiva.

Para: Seminarios de Ventas, Atención al Cliente y Comunicación.

□ **03.026 Seguridad para sus Ojos: Cuidados (15')**

Los ojos son uno de los órganos más valiosos del cuerpo humano y no son reemplazables cuando se lesionan gravemente. De cada diez accidentes, nueve podrían evitarse, siguiendo estas reglas: 1) Reconocer e identificar los riesgos existentes (esquinas, calor, radiaciones, residuos...) 2) Retirar, reparar y/o informar sobre los riesgos. 3) Escoja la protección adecuada. 4) Usar siempre las gafas de protección requeridas. 5) Es esencial conocer los primeros auxilios para los ojos. 6) Haga que un oculista revise sus ojos regularmente. 7) Practique la seguridad para los ojos en su casa. 8) Lleve protección para los ojos en los deportes y actividades recreativas.

Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo y en el Hogar.

□ **03.031 Siete Pasos para la Seguridad en el Uso de Escaleras (13')**

Los accidentes en el uso de escaleras son, en su mayoría, debido a los descuidos o por no usar las escaleras apropiadamente. Tanto en casa como en la oficina podemos cometer los mismos errores. Pasos a seguir: 1) Nunca use un sustituto en lugar de una escalera. Cajas que se rompen, una silla que se ladea, un entrepaño de una estantería que se dobla... Use una escalera y úsela con seguridad. 2) Qué clase de escalera usar. No use la escalera de aluminio cuando trabaje con electricidad. Use la escalera correcta, suficientemente alta y no suba más allá del penúltimo escalón. 3) Revise la escalera antes de usarla: peldaños, abrazaderas, bases firmes, sistema de seguridad. Si está mal retírela del uso. 4) Colocar la escalera adecuadamente. Si es de las rectas no muy pegadas a la pared. Que descansen firmemente sobre el suelo. No la apoye sobre una puerta. 5) Suba apropiadamente. Revise las suelas de su calzado y los pasos. Si utiliza herramientas llévelas en un portaherramientas. 6) Los hábitos para el trabajo seguro. Evite que las herramientas se caigan ni las tire. Trabaje sólo hasta el alcance de sus brazos. 7) Cómo llevar la escalera correctamente. Puede que necesite ayuda. Avise con señales sonoras si es necesario. **Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo y en el Hogar.**

□ **03.034 Reglas para el Uso Seguro de las Herramientas (12')**

Usamos herramientas todos los días en casa y en el trabajo. Esta familiaridad nos hace, a veces, no usar la herramienta adecuada y/o no usarla adecuadamente. Se recomiendan unas reglas para evitar los accidentes: 1) Seleccionar la herramienta adecuada para el trabajo que se va a realizar. 2) Inspeccionar las herramientas antes de usarlas. Que estén en buen uso. Si descubre algún problema, indíquelo y mándela a reparar. 3) Use las herramientas correctamente. Eléctrica o normal, antes de utilizarla, asegúrese que sabe como usarla. Lea las instrucciones y/o pida ayuda. No las fuerce. 4) Use siempre el equipo de protección personal adecuado. Dependerá del trabajo y de la herramienta. 5) Mantenga segura su área de trabajo. Ayudará a su propia seguridad y a la de sus compañeros de trabajo. 6) Transporte y guarde las herramientas con seguridad. Por Ud. y sus compañeros. Use las cajas o cinturones para herramientas.

Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo y en el Hogar.

□ **03.035 La Seguridad en la Zona de Trabajo (13')**

(Premiada en el Festival Internacional de Houston, USA). Las zonas de trabajo deben estar bien señalizadas y marcadas. Ello permite conocer a todas las personas que allí se está realizando un trabajo, y a los trabajadores saber de qué área sean responsables. Los pasos a dar son: 1) Definir la zona: en la oficina, en el taller, en la carretera. A veces se darán zonas permanentes o temporales. 2) Anticípese a los posibles riesgos. Una nueva máquina, un nuevo producto, una nueva persona pueden alterar los riesgos posibles. 3) Retire, repare o reporte, cualquier riesgo para la seguridad. Hará así la zona más segura. 4) Proteja su seguridad dentro de su zona de trabajo. Use el equipo de seguridad. 5) Advierta a los demás de su zona de trabajo, les ayudará a evitar accidentes. 6) Tenga en mente la seguridad de los demás. Haga por ellos lo que haría por Ud. 7) Comunique que está compartiendo su zona de trabajo. 8) Ordene su zona de trabajo antes de dejarla. No deje estorbos a los demás. Apague los equipos. Guarde las herramientas.

Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo y en el Hogar.

04.001 La Tragedia del Desayuno Amistoso (7')

(Percepción.) Nadie ve o expresa las cosas del mismo modo. Y un malentendido, en el mundo empresarial o en el personal, puede tener consecuencias desastrosas. Una lección para quien piensa que a «primera vista» detecta cualquier problema.

Para: Cursos de Motivación y Ventas.

04.002 Escuchar Es la Diferencia (7')

Escuchar es importantísimo como elemento efectivo en la comunicación. Si queremos tener éxito en el trabajo y en nuestras relaciones personales la habilidad de escuchar atenta y cuidadosamente nos ayudará enormemente. En el mundo comercial, escuchar activamente, como demuestra la película, resulta de una ayuda inestimable. Sólo escuchando podemos descubrir las necesidades de nuestros clientes.

Para: Cursos de Ventas y Comunicación.

04.003 Cómo Usar la Motivación (11')

Estudios realizados en la Harvard University demostraron que la mayoría de la gente trabajando del 20 al 30 por 100 de su capacidad no ha perdido su puesto de trabajo. ¿Por qué utilizan tan bajo porcentaje? Por falta de motivación. La película define e ilustra tres factores importantes de motivación: recompensas, expectativas de éxito y comunicación abierta. Comprendiendo estas razones puede motivarse a las personas en el trabajo y lograr una mayor productividad.

Para: Seminarios de Motivación.

04.004 Depende de Ti (14')

Automotivación. La pregunta, ¿dónde puedo ir desde aquí?, es una de las más importantes que puede hacerse cualquier persona profesionalmente. Esta película ayuda a encontrar la respuesta mostrando claramente que depende de cada uno. Sugiriendo que para «crecer» individualmente cada persona debe involucrarse dentro de la organización donde trabaja estratégicamente, e impulsándose hacia el éxito en el trabajo mediante la muestra e ilustración de estrategias básicas. **Para: Seminarios de Motivación y Automotivación.**

04.005 La Jerarquía de Necesidades según Maslow (15')

Clara y sencilla exposición de la teoría del doctor Abraham Maslow sobre la motivación humana, la jerarquía de necesidades y su aplicación en el mundo del trabajo. La película puede ayudar a nuevos y experimentados directivos, supervisores y vendedores para comprender las necesidades de la gente y cómo estas necesidades influyen en el comportamiento.

Puntos clave: La comprensión de la gente y sus necesidades es muy importante para unas satisfactorias relaciones impersonales. Mostrar comprensión ante las situaciones de los demás significa dirigirles con éxito.

Para: Cursos de Formación de Directivos y Supervisores.

04.006 El Factor Gente «El Estudio de Hawthorne» (11')

Exposición nítida del llamado «Efecto Hawthorne» y su aplicación en el mundo de la dirección empresarial. Cómo las condiciones de trabajo pueden afectar a los niveles de productividad. **Para: Cursos de Formación Empresarial, Dirección y Supervisión.**

04.007 Teoría «X» y Teoría «Y» (11')

Introduce en el estudio de los modos de dirección en estas dos maneras de ver y analizar el comportamiento humano, identificados como Teoría «X» y Teoría «Y», por McGregor. Ello deriva en los dos estilos de dirección, la permisiva frente a la autoritaria, y sugiere que las suposiciones que haga acerca de las personas determinen el estilo que escogerá para dirigirles. **Para: Cursos de Dirección y Supervisión.**

04.008 Hablando por Teléfono (16')

Película que enfatiza la importancia de una eficaz atención a los clientes a través del teléfono. Explicando y demostrando las dos partes en que se divide. El uso eficaz del teléfono: la parte humana y la parte práctica, mejorando las técnicas en el uso del teléfono se logra una más eficiente comunicación, de mayor éxito y más agradables.

Puntos clave: Cómo tratar con personas que necesitan su atención inmediata. Cómo hacer esperar. Cómo escuchar. Cómo no mostrar sus sentimientos. Cómo recibir un mensaje. Cómo tratar con el cliente enfadado.

Para: Cursos de Telemarketing y Uso Eficaz del Teléfono.

04.009 Nadie Es Perfecto (14')

Cómo criticar y recibir críticas, constructivamente. Una película que nos muestra con gran claridad cómo todos cometemos errores y la importancia que tiene, en las relaciones con los demás, nuestra forma de comunicarnos. La crítica constructiva puede ser una herramienta utilísima para mejorar profesionalmente. Aquí se muestra, paso a paso, un sencillo método para dar y recibir críticas. **Para: Cursos de Ventas, Comunicación y Dirección.**

04.010 Cómo Nos Ven los Demás (10')

Relaciones interpersonales. La película tiene por objetivo que los directivos se comprendan a sí mismos y a los demás, mejorando las relaciones interpersonales mediante la contrastación de la imagen que tenemos de nosotros mismos y la que los demás tienen. Sugiere caminos para reducir la ansiedad, la inseguridad y evitar comportamientos inadecuados. Enseñándonos a utilizar la famosa «ventana de Johari». La película es beneficiosa para discusiones, dar y recibir críticas, inspirar confianza. **Para: Cursos de Dirección, Supervisión y Comunicación.**

04.011 El Directivo del Año (22')

Cómo escuchar eficazmente a los colaboradores. Escuchar es a veces la parte más difícil de la comunicación. Aprenderlo exige tiempo, energía y habilidad. La película nos enseña qué hacer antes, durante y después de escuchar. Cómo identificar seis caminos para lograr que los demás hablen.

Para: Cursos de Dirección, Supervisión, Ventas, Comunicación y Escucha.

04.012 Dotes de Liderazgo (18')

Muestra cómo utilizar las distintas estrategias y técnicas del liderazgo, demostrar habilidad para dirigir, volver las situaciones negativas en positivas y producir altos resultados. Para lograr un eficaz liderazgo es necesario comunicar claramente el objetivo a lograr, involucrar a los demás y predicar con el ejemplo. Visionar, discutir y analizar en cursos de Dirección y Supervisión. **Puntos clave:** Ayudar a cómo revelar y aplicar técnicas efectivas de dirección. Cómo comunicar un sentido de responsabilidad. Cómo involucrar a los demás. Cómo mostrar compenetración. Cómo reforzar el agradecimiento. **Para: Seminarios de Liderazgo, Dirección y Supervisión.**

04.013 El Principio de Peter (31')

Enseña con claridad el conocido principio, mostrando cómo las cosas pueden salir mal, de acuerdo con la base del proceso mismo: «Toda persona tiende a alcanzar su propio nivel de incompetencia». Y así, cuando un empleado realiza bien su trabajo y es promocionado, después de una serie continuada de ascensos suele alcanzar el techo de su propia incompetencia. La cuestión está en contestarse cómo puede evitarse esta situación. Y si admitimos que la habilidad de saber dirigir puede aprenderse, aprender tal habilidad ayudará a evitar caer en el Principio de Peter.

Para: Seminarios de Dirección y Supervisión.

04.014 Venda Beneficios (10')

Una llave para incrementar las ventas, ayuda al trabajador a diferenciar como vender un producto o servicio. Las características es lo que se vende y los beneficios los resultados para el cliente.

Para: Ventas, Atención al cliente..

04.015 Como cerrar una venta (15')

Para: Ventas, Atención al cliente..

04.016 El cliente oculto (22')

Quien es cliente interno en su organización. Los que trabajan con usted, y a todos hay que ofrecer calidad en el trabajo.

Para: Atención al cliente y Calidad.

04.017 Comunicación no Verbal (15')

Aquello que no DECIMOS es, frecuentemente, más importante que lo que sí decimos. Constantemente damos y recibimos mensajes no verbales que, a menudo, revelan nuestras actitudes y sentimientos con mayor claridad que nuestras palabras. Mejorando nuestra comprensión de los mensajes no verbales incrementamos, grandemente, nuestra habilidad de comunicación y de trabajo con otras personas. Este film ha sido preparado en colaboración con el doctor Albert Mehrlian, autor del libro Los mensajes silenciosos.

Para: Seminarios de Comunicación y Relaciones Interpersonales.

04.018 Cómo tratar clientes difíciles (20')

Tres tipos de clientes difíciles y cómo tratar con ellos.

Para: Ventas, Atención al cliente.

04.019 Creatividad: El Unico Modo de Volar (10')

Bernard Shaw dejó dicho que «el hombre razonable se adapta al mundo, el irrazonable persiste en su intento de adaptar el mundo a él mismo. Por tanto, todo progreso depende del irrazonable». La gente creativa ayuda a las organizaciones a incrementar la productividad y a resolver los problemas. Esta película indica los puntos claves para reconocer a las personas con espíritu creativo.

Para: Seminarios sobre Creatividad, Dirección y Supervisión.

04.020 ¿Qué Es Calidad Total (17')

Esta película introduce el concepto de Calidad Total, explora qué significa para las empresas y demuestra estrategias para lograrlo. Desarrolla las tres características principales:

- a) Toda organización debe tener como objetivo la atención a sus clientes, externos e internos;
- b) Buscar en todo momento la mejora de sus actuaciones.
- c) Todas las personas que trabajan en una organización están comprometidas en el proceso de la mejora de la calidad.

A través de viñetas y gráficos el film muestra el proceso de Calidad Total.

Puntos clave: Definición de la calidad total como concepto, proceso y modo de hacer negocios. Presentación de los principios básicos de una organización con calidad. Sugerencia de modos para determinar la necesidad del cliente mediante preguntas, escuchando, siendo abierto a las ideas, etc. Identificar beneficios de calidad total para la organización y el individuo.

Para: Seminarios de Calidad Total en la Dirección, Orientación y Seguimiento, Cliente Interno, Mejoras y Desarrollo en Calidad Total.

□ **04.021 Sondeo: Preguntas que Ayudan a Vender (12')**

Título diseñado para ayudar a incrementar las ventas. Enseña las habilidades para hacer preguntas, para vender más: QUIEN, QUE, CUANDO, DONDE, POR QUE y QUE CANTIDAD puede comprar un cliente potencial.

- a) El film presenta el proceso en tres pasos:
- b) Motivar al cliente potencial a contestar nuestras preguntas.
- c) Hacer preguntas que conducen a conseguir información.
- d) Escuchar activamente.

Para: Seminarios de Ventas.

□ **04.022 Clientes enojados (18'9)**

Para: Ventas, Atención al cliente..

□ **04.023 Servicio eficaz al cliente (13')**

Para: Ventas, Atención al cliente..

□ **04.024 Manejando el conflicto (20')**

Para: Dirección y resolución de conflictos..

□ **04.025 Habilidades para vender (27')**

Para: Ventas.

□ **04.026 Manejo eficaz del teléfono (30')**

Ilustra técnicas básicas para controlar varios tipos de llamadas telefónicas, conseguir disminuir el tiempo de espera y aumentar su satisfacción como vendedor.

Para: Ventas, Atención al cliente..

□ **04.027 Descubriendo su Creatividad (8')**

Esta película ayuda a «romper el hielo» de nuestra creatividad. Sugiere seis simples reglas para conocer su propia creatividad, poner a prueba su habilidad para resolver problemas.

Puntos clave: Busque más de una respuesta. Combine sus ideas con las de otras personas. Sintetice. Busque nuevas ideas. Encuentre el modo de vender su idea.

Para: Seminarios de Creatividad y Motivación.

□ **04.028 Más Allá de la Teoría «Y» (14')**

¿Podemos ignorar, completamente, la naturaleza de la tarea a realizar? ¿Es preferible el estilo de liderazgo basado en un estilo permisivo y democrático, para cualquier situación, con independencia de la naturaleza del trabajo y del tipo de trabajadores? ¿Qué hace un directivo eficaz? Parte de las respuestas recaen sobre la habilidad o capacidad asertiva de los directivos para acomodarse al entorno. Más allá de la Teoría «Y», explora la idea de que «el mejor» estilo de liderazgo es aquel que tiene en cuenta, al mismo tiempo, la tarea de realizar y las personas que la realizan.

Para: Seminarios de Dirección y Liderazgo.

□ **04.029 Trabajando en Equipo (11')**

Un bello vídeo de dibujos animados que ilustra el proverbio chino: «Una persona transporta dos recipientes de agua, dos compartirán la carga, pero añada una más y ninguna de ellas se hará responsable del transporte».

Puede utilizarse para motivar a los empleados a trabajar en equipo y hacerse responsables de su propia actividad.

Para: Seminarios de Trabajo en Equipo.

□ **04.030 Chaplin Atendiendo Clientes (6')**

Un vídeo de corta duración que muestra imágenes de las películas de Chaplin en las que él atiende a clientes. Su encantadora forma de hacer en el cine es un mensaje romántico y motivador a través de su inimitable humor.

Para: Seminarios de Atención al Cliente.

□ **04.031 El Elefante (6')**

Una fábula sencilla y graciosa sobre comunicación, percepción y..., un elefante. Este encantador vídeo de dibujos animados ilustra la importancia de ver el cuadro en su totalidad. Muestra cómo cada uno ve las cosas desde su propio y personal punto de vista. Escenifican la vieja historia del elefante y tres personas ciegas.

Para: Abrir sesiones, Percepción y Comunicación.

□ **04.032 Sobreadministración (10')**

Toda una ironía sobre cómo poner impedimentos a la creatividad e innovación. Vídeo de dibujos animados que ilustra con inteligencia y humor la importancia de establecer los canales adecuados para escuchar a todos los empleados, reconocer sus aportaciones, reforzar la creatividad y ganas de trabajar del personal. Vemos cómo un hombre común, un «simple» empleado tiene una idea también simple. Y como trabaja para una gran organización, el empleado ha de someter su idea a su supervisor. La idea sigue ascendiendo hasta que...

Para: Abrir sesiones y Seminarios de Creatividad, Calidad Total y Comunicación interna.

04.035 La Historia de Henry (10')

Es la historia de alguien que se resistía al cambio. La moraleja es: «tratar de vivir para cambiar y viceversa». Ilustra cómo el cambio, queramos o no, influye en nuestras vidas. Motiva a quien asiste al seminario a juzgar su actitud frente al cambio, su cooperación en el cambio, la necesidad de que los directivos han de dirigir de modo eficaz el proceso del cambio.

Para: Seminarios sobre Gestión del cambio y Motivación hacia el mismo.

05.001 Administración Positiva del Tiempo (28')

Esta película nos muestra que si bien no podemos controlar el tiempo sí podemos controlar lo que gastamos. Presenta con claridad que el arte de utilizar el tiempo consiste en saber marcarse objetivos y metas, y establecer prioridades. Nos hace conscientes de nuestros propios «relojes internos» y cómo controlarlos. Enfrentarse eficazmente a las comunes situaciones de «lo Urgente frente a lo Importante», «Efectividad frente a Eficacia», «Actividad y Productividad».

Para: Seminarios de Time Management, Dirección y Organización y Psicología de la Organización.

05.002 Análisis Transaccional (31')

Ayuda a la comprensión del comportamiento de las personas individualmente y como miembros de una organización. Eficaz herramienta para mejorar las relaciones interpersonales de los empleados. Determina qué se dijo y el porqué se dijo. El análisis transaccional no es un fenómeno milagroso que cambia una organización por sí misma, pero sí constituye una parte muy importante para el desarrollo del personal. Análisis del estado del Padre-Adulto-Niño y cómo operan en forma de intercambio, cómo sienten y reaccionan directamente.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión, Motivación, Comunicación, Psicología, Sociología, Entrenamiento y Desarrollo.

05.003 Cómo Pensar como un Gerente (25')

Presenta las experiencias de dos nuevos directivos durante los tres primeros meses en su trabajo. Vemos sus errores, presiones y experiencias. Muestra con claridad los cuatro principales errores que se dan cuando se promociona de subordinado a directivo; exceso de control, sub-control, comunicación en un solo sentido, poca delegación. Nos enseña cómo Administrar el tiempo de los demás, cómo hacer frente a los problemas a largo plazo, y en suma administrar con eficacia los recursos humanos.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión, Liderazgo, Productividad, Toma de decisiones y Trabajo en Equipo.

05.005 Cómo Definir Metas y Objetivos (18')

Esta película ilustra el proceso a seguir para definir metas y objetivos. Cómo comprender su interrelación y diferencias. Los objetivos ayudan a los directivos a establecer una base sólida para crear unos planes realistas de mantenimiento y crecimiento de la empresa. Cómo encajar las metas y objetivos en el proceso de la empresa, tanto individuales como departamentales o por sección. Cómo evaluar la eficacia de lo realizado y/o afirmado que se ha hecho, por cada empleado. **Para: Seminarios de Dirección y Supervisión.**

05.007 Cómo Solucionar Problemas (22')

Esta película enseña el camino a seguir, el método para resolver los problemas a través de un plan de tres pasos que muestra a los directivos cómo cambiar su percepción, haciendo que un problema se convierta en una oportunidad para mejorar la organización y la productividad. Cómo seguir el proceso para la solución de los problemas. Análisis de causas y soluciones potenciales relacionadas con los problemas. Cómo utilizar una matriz de decisión cuando se trata de resolver problemas complejos. **Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Resolución de problemas.**

05.008 Cómo Trabajar con Gente Difícil (25')

Esta película enseña cómo trabajar con gente que muestra un comportamiento difícil. Gente que puede agruparse en dos categorías: agresivos y pasivos. Para tratar con ellos sugiere una estrategia de cuatro etapas:

- 1) Describir la situación con calma;
- 2) Examine las consecuencias del comportamiento;
- 3) Especifique qué desea usted hacer para cambiar la situación, y
- 4) Consiga un acuerdo sobre la solución. No siempre es posible una solución, y es bueno tenerlo en cuenta.

Para: Seminarios de Dirección y Supervisión y Relaciones Interpersonales.

05.012 Comunicación: La Agenda No Verbal (31')

Muestra qué peligroso puede resultar no tener en cuenta el comportamiento NO verbal. Describe las claves para conocer el significado: los mensajes no verbales pueden resultar más importantes que las palabras. Qué sucede cuando los mensajes verbales entran en conflicto con los no verbales. Tipos de mensajes no verbales convencionales. Tono de voz, posturas, expresión facial, gestos, uso del espacio, intercambio de miradas, actúan para reforzar o contradecir el mensaje verbal.

Para: Seminarios de Comunicación, Dirección, Psicología y Sociología.

05.013 Comunicación Oral (25')

Nos muestra el poder de la palabra. En la película un editor de periódico y su reportero demuestran cuán frustrante puede ser la ruptura de una comunicación. El film explora los cuatro elementos críticos de una comunicación verbal eficaz:

- 1) Articular ideas y decir lo que realmente se desea;
- 2) Usar palabras sencillas, claras y apropiadas a la audiencia;
- 3) Crear un clima favorable; y
- 4) Comprobar que el mensaje ha sido recibido con exactitud.

Para: Seminarios de Comunicación y Atención al cliente.

□ **05.014 Conflicto: ¿Quién Tiene Razón? (15')**

Película que nos presenta un caso de estudio donde nos preguntamos qué hacer cuando el supervisor es parte del problema. Un auténtico dilema a resolver por la dirección de la empresa. En la película podemos ver los errores comunes y cómo descubrir soluciones creativas, respetando los SIETE PASOS, descritos por Koberg y Barnall y siguiendo las pautas más eficaces.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión, Resolución de Conflictos y Psicología y Sociología.

□ **05.015 Creatividad en la Solución de Problemas (27')**

El film ofrece algunas claves específicas sobre cómo encontrar soluciones innovadoras y viables que resuelvan los problemas personales y de las empresas, así como lograr que los subordinados sean creativos y aporten ideas. Pasos que debemos dar y en qué orden para la solución creativa de los problemas. **Para: Seminarios de Creatividad, Dirección y Desarrollo Personal, Psicología y Sociología.**

□ **05.016 Delegando con Resultados Positivos (30')**

La auténtica delegación significa dar a otro un trabajo que nos gustaba hacer y realizar nosotros, uno que nos gustaría dar a otra persona. Describe los pasos críticos a tener en cuenta para asegurar que el subordinado será capaz de desarrollar el trabajo que se le ha encomendado:

- 1) Elegir la persona adecuada;
- 2) Explicarle los objetivos, y
- 3) Dar al subordinado la autoridad necesaria.

Para: Seminarios de Dirección, Liderazgo y Delegación

□ **05.017 Intentarlo hasta el Éxito (7')**

Una bella película de dibujos animados en la que vemos la relación de enseñanza-aprendizaje, enfatizando los éxitos y los fracasos que hacen del aprendizaje una experiencia verdaderamente humana y de alto valor en la empresa. Desarrolla un sentimiento favorable hacia las recompensas de la perseverancia.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Motivación.

□ **05.020 El Arte de Escuchar en la Venta (19')**

¿Ha oído decir que la mayoría de las personas consiguen únicamente un 20 por 100 de efectividad cuando escuchan? Es triste, pero es verdad, especialmente cuando se piensa en el número de ventas que se malogran, simplemente porque un vendedor perdió una información crucial suministrada por el cliente. Los vendedores de éxito saben que una venta depende tanto de saber escuchar como de saber hablar. La película muestra las técnicas más adecuadas para escuchar activamente, incluyendo algunas claves sobre la comunicación no verbal.

Para: Seminarios de Comunicación y Ventas.

□ **05.021 El Cierre de la Venta (16')**

El cierre de la venta es la consecuencia lógica de una serie de etapas en la entrevista de ventas. Hay vendedores que intentan cerrar la venta demasiado pronto, otros demasiado tarde. En todo caso, los vendedores deben aprender a leer en sus clientes y deben, también, hacer preguntas que le indiquen si existen posibilidades de cierre.

Para: Seminarios de Ventas y Negociación.

□ **05.024 El Poder de Escuchar (24')**

Hablar es solamente la mitad del proceso de comunicación. Si no sabemos escuchar, perderemos gran parte de una conversación o una instrucción, y nunca comprenderemos por qué las cosas no funcionan o cómo pueden tener un mejor resultado, o hacer un mejor uso de la información. Directivos, estudiantes y cualquier persona que sepa escuchar mejorará sus resultados.

Para: Seminarios de Comunicación, Escucha Activa, Dirección y Supervisión.

□ **05.032 Poder y Autoridad: Cómo Usarlos (32')**

Es más evidente, cada día, que un uso eficaz del poder y la autoridad en el mundo empresarial, conduce a obtener buenos resultados empresariales, mejorando la productividad, mayor satisfacción de los empleados y fidelidad a la empresa. Dar autonomía a las personas ayuda al propio desarrollo y la autoafirmación.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión, Recursos Humanos, Psicología Social y Organización.

□ **05.033 ¿Por qué Compra la Gente? (20')**

No siempre tienen sentido las razones de compra, pero existen clientes cuya decisión de compra está basada en criterios objetivos o deseos del subconsciente. En ambos casos, el vendedor que inspira confianza ejercerá mayor influencia. La película realiza un tour en la mente del comprador mostrando los pasos que empujan a una persona a decidir una compra. Cómo un vendedor debe ser, a la vez, un consejero y un solucionador de problemas.

Para: Seminarios de Ventas, Comunicación, Psicología y Sociología Empresarial.

□ **05.034 El Efecto Pygmalión (31')**

El efecto Pygmalión, influir en la conducta de otras es frecuente en los negocios. Hay muchos directivos capaces de formar subordinados competentes y de estimular su realización. Un gerente tiene la posibilidad de modelar las expectativas y mejorar la productividad de sus subordinados, además de influir en sus actitudes hacia el trabajo y hacia sí mismos. La película muestra el concepto, y cómo resulta una herramienta útil en manos de un directivo.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión, Productividad, Recursos Humanos y Comunicación.

05.036 Resolución de Conflictos (22')

Malentendidos, roces interdepartamentales y guerras entre empleados son situaciones frecuentes en las organizaciones y la responsabilidad de solucionarlos recae en los directivos. Cuando no son resueltos, baja la moral colectiva e individual y cae la productividad. La película presenta cinco estrategias para la resolución de conflictos. Y para ilustrar las estrategias presenta tres situaciones realmente explosivas y cómo tratarlas eficazmente. **Para: Seminarios de Dirección, Supervisión, Recursos Humanos y Resolución de conflictos.**

05.040 Tensiones: Cómo Hacerlas Frente (26')

Cómo hacer frente al estrés. La tensión, ejercida moderadamente, es una fuerza saludable y dinámica para la mayoría de la gente. Convertida en estrés es nociva. La película muestra alguna de las causas comunes en el trabajo origen del ESTRES: trabajo excesivo, exigencias conflictivas de los superiores. Otras veces, las tensiones familiares o problemas financieros personales pueden afectar a la actividad laboral. El éxito empresarial se logra cuando se llega al equilibrio entre la tensión y el relajamiento. Se trata de suministrar estímulos útiles sin perjudicar ni la salud ni la productividad de los empleados. **Para: Seminarios de Dirección, Supervisión, Productividad y Estrés.**

05.041 Toma de Decisiones: Técnica y Estilo (28')

Las decisiones que tomamos definen quiénes somos. Decisiones acertadas, estructuran nuestra vida positivamente. Hay personas que toman decisiones que no arriesgan, otras gustan del riesgo. Hay quienes toman decisiones en equipo, otros las toman solos. La mayoría de nosotros deberíamos tomar decisiones en equipo, ordenada y racionalmente. Debemos escoger información, escoger el mejor campo de acción, revisar y evaluar alternativas. Confiar en nuestra capacidad de juicio. **Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Toma de Decisiones.**

05.042 Trabajo en Equipo (18')

El trabajo en equipo es más productivo cuando los objetivos individuales y los del grupo son los mismos. La película ilustra un método específico para construir y mantener equipos de trabajo eficaces. Los componentes de un equipo deben sentirse libres para expresar sus ideas. El proceso de integración para un eficaz trabajo en equipo requiere cuatro fases: orientación, manejo de los conflictos interpersonales, cohesión, interdependencia. Todas estas fases las examina detenidamente la película.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión, Recursos Humanos, Motivación, Productividad, Liderazgo, Solución de Problemas y Trabajo en Equipo.

05.043 Trabajo con Ingenio: Deleque (16')

Uno de los estilos tradicionales de dirección tiende a hacer que el directivo adopte actitudes paternalistas, involucrándose en los problemas de sus subalternos y distrayendo tiempo valioso de sus verdaderas funciones y responsabilidades.

Esta película presenta el estudio de un caso en el que el gerente de una planta se ve abocado a una carga adicional de trabajo porque quiere resolver personalmente todos los problemas que enfrentan sus subalternos.

Al hacer un análisis de la situación el gerente desarrolla un sistema que estimula a sus subordinados para que tomen sus propias decisiones. Este sistema, conocido como dirección participativa, proporciona a los trabajadores mayor responsabilidad, permitiéndoles tomar decisiones y manejar las operaciones diarias de trabajo. Un adecuado procedimiento de análisis permite controlar y evaluar las decisiones de los empleados.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión, Gerencia y Delegación.

05.045 Después de Todo, Tú Eres el Supervisor (24')

Trata el proceso de SUPERVISION desde el punto de vista funcional. Desarrolla varios temas de gran importancia para los aspirantes o supervisores, los supervisores recién ascendidos y supervisores con experiencia. Muestra 17 habilidades requeridas para tener éxito en el trabajo de supervisión. Cómo evitar posibles problemas y cuál es el camino para lograr eficacia en la supervisión.

Para: Supervisión, Dirección, Delegación y Cómo lograr equipos.

05.046 Disciplina sin Castigo (21')

Un nuevo método de aproximación para lograr la eficacia en la disciplina sin que resulte dolorosa para el empleado ni perjudicial para la empresa. Se trata de hablar con el empleado sin «juicios personales». Identifica específicamente el objetivo no conseguido. Inspira un positivo cambio de actitudes. Muestra el camino de un acuerdo honroso. Explicaciones teóricas y escenarios concretos ayudan a los directivos a lograr la aplicación de un proceso de disciplina más confortable en tanto ayuda a los empleados a responsabilizarse de sus propios actos.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión.

05.047 El Desafío del Liderazgo (27')

La utilización de este vídeo y la aplicación de los conceptos en él desarrollados, ayudará a los líderes a evitar y resolver un incontable número de problemas. Lo que parece imposible puede hacerse posible. Los expertos en Dirección, James M. Kouzes y Barry Z. Posner, en un programa de seis años, han identificado las cinco prácticas más comunes aplicadas por los líderes de éxito, que muestran y desarrollan en el vídeo.

Para: Seminarios de Dirección, Liderazgo, Motivación, Desarrollo Organizacional y Delegación.

05.048 El Factor de Credibilidad (23')

El liderazgo no es algo nuevo. Lo que sí es novedoso es la creciente conciencia respecto al liderazgo. Uno debe tener seguidores sobre los cuales liderar para poder llegar a ser un líder efectivo. Esta otra cara de la moneda, la «adherencia» es de la mayor importancia según los expertos James M. Kouzes y Barry Z. Posner. En este vídeo nos muestran el camino a seguir por los líderes para forjar y mantener la credibilidad.

Para: Seminarios de Dirección, Liderazgo, Motivación y Desarrollo Organizacional.

□ **05.049 El Efecto Galatea (20')**

Cómo tratar el poder de las expectativas. Las expectativas personales, las propias, como parte intrínseca de la herencia cultural. El efecto Pygmalión señala la influencia de las expectativas que otras personas tienen en nosotros. En el fenómeno EL EFECTO GALATEA vemos la influencia de nuestras propias expectativas sobre nuestra propia habilidad en adquirir conocimientos. En una tercera situación tendríamos la interacción y, a veces, conflicto de ambos fenómenos.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión, Liderazgo y Motivación.

□ **05.050 ¿Qué Tiene que Ver la Calidad? (27')**

Nos descubre los secretos sobre calidad de servicio y prueba que la posibilidad de sobrevivir en las empresas, en un mundo tan competitivo, depende del grado de satisfacción de sus clientes. Así, cuando un directivo implementa un plan enfocado únicamente en el recorte de costos, el plan fracasa. Con su equipo, el directivo identifica las cinco claves esenciales sobre la calidad, después pone en marcha los ocho elementos que hacen funcionar la calidad. Conocer lo que el cliente espera es una de las claves.

Para: Seminarios de Calidad Total, Dirección y Liderazgo.

□ **05.051 Un Mejor Modo de Pensar (10')**

Un film de dibujos animados que nos muestra la poca atención que, a menudo, presta la sociedad a las nuevas ideas. Cuando, eventualmente, se capta una idea reproduce todo un barrido en la forma de hacer hasta entonces común. Efectos de sonido y musicales muy acertados hacen comprensible el film para cualquier espectador.

Para: Seminarios de Creatividad, Liderazgo y Motivación.

□ **05.052 Joshua en una Caja (5')**

Film musical de dibujos animados, nos muestra a Joshua encerrado dentro de una caja. La caja es para Joshua como una trampa donde se ve pillado. Tras grandes esfuerzos consigue escapar. Una vez fuera un segundo pensamiento le embarga; el de haber perdido la protección que la caja le prestaba. Muy sugerente.

Para: Seminarios de Resolución de Problemas, Dirección, Supervisión y Liderazgo.

□ **05.053 Joshua y la Sombra (10')**

Film musical de dibujos animados que nos muestra a Joshua que descubre su propia sombra y tal encuentro resulta una alegoría al duelo con sus propios sentimientos. Joshua y su sombra juegan, luchan y eventualmente, alcanzan mutua acomodación.

Para: Seminarios de Relaciones Interpersonales, Dirección y Supervisión.

□ **05.054 Joshua y la Burbuja (7')**

Film musical de dibujos animados donde Joshua, como símbolo cariñoso de toda persona, nos presenta una alegoría de un encuentro con lo inesperado. La primera reacción, típica, es de miedo y desconfianza. La relación continúa durante algún tiempo siendo muy dura, hasta que Joshua aprende a confiar y comprender a su extraño nuevo amigo.

Para: Seminarios de Relaciones Interpersonales, Creatividad, Dirección y Supervisión.

□ **05.055 La Paradoja de Abilene (28')**

El film trata de contestar a la pregunta de ¿cuál es la auténtica razón tras tantos esfuerzos mal empleados, proyectos que van a ninguna parte y aventuras que pierden su norte? Nos muestra cómo las emociones humanas son responsables de los resultados. El miedo a sentirse aislado y/o la censura conducen a los individuos a decir SI, en vez de NO, a decisiones de grupos inapropiadas. Como dice el experto en dinámica de grupos, Dr. Jerry B. Harvey, son los «acuerdos mal dirigidos» y un paso para que fallen las organizaciones. El legendario caso sobre PARADOJA DE ABILENE ha hecho famoso el proverbio de evitar «los viajes a Abilene».

Para: Seminarios sobre Dinámica de Grupos, Toma de Decisiones, Dirección y Decisiones de Riesgo.

□ **05.056 Tiranía de Grupo (15')**

En esta película el Dr. Jerry B. Harvey nos aclara el mito de que la presión ambiental fuerza a la gente a actuar contra sus mejores juicios. Aquí nos transporta a la ciudad de Abilene, donde los habitantes de la ciudad asisten, callados, a como se cuelga a un ladrón de bancos, a pesar de ser gentes que aman la paz y la no violencia. El mensaje es que: no es la presión ambiental sino el miedo al aislamiento lo que conduce a la gente a comportarse en grupos de una forma distinta a como lo harían solos, en tanto condenan a otros por esas mismas acciones.

Para: Seminarios de Dinámica de Grupos, Toma de Decisiones y Dirección.

□ **05.057 Percepción (28')**

Esta película nos muestra cómo formamos impresiones sobre las personas y los hechos. Ilustra los efectos positivos y negativos de la subjetividad en el análisis de lo que observamos y cómo contamos nuestra propias impresiones. Aprendemos cómo un mismo suceso puede producir diferentes realidades para diferentes personas.

Para: Seminarios de Comunicación y Percepción.

□ **05.058 Haciéndose Cargo del Cambio (20')**

Desde la caleidoscópica economía mundial hasta la rápidamente cambiante tecnología, nada está hoy día más omnipresente que el cambio. Y aun así, irónicamente, el cambio constituye el fenómeno más problemático y el menos comprendido de nuestras vidas.

La atención, hoy día, se está centrando en una realidad innegable: a menos que como individuos podamos controlar los efectos psicológicos que subyacen al cambio radical, estaremos mal preparados para guiar a otros a nuestra misma organización a través del cambio.

En este vídeo Russell Ormond señala que «los programas no dan seguridad a las personas; son las personas las que se dan seguridad a ellas mismas». La película mantiene una estructura efectiva para ayudarnos a aceptar y manejar el cambio de forma positiva, para nosotros mismos y para los demás. A menos que seamos capaces de formular un plan para tomar el cambio en nuestras manos, para hacernos cargo del cambio, será el cambio el que, inevitablemente se haga cargo de nosotros y nos tome en sus propias manos.

Se analizan las tres etapas para lograr con éxito adaptarse al cambio.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Gestión del Cambio.

05.059 ¿Podemos Hablar? (24')

La Entrevista de Ayuda. Recientes estudios indican que un alto porcentaje de trabajadores piensan que sus ideas y sugerencias para mejorar la eficacia en sus empresas son desatendidas. Al mismo tiempo los expertos en calidad, a nivel mundial, coinciden en la crucial importancia de involucrar a los empleados para hacer frente a los desafíos que presenta el siglo XXI.

Este vídeo trata de contestar a la pregunta ¿se fomenta y recompensa la comunicación abierta en su empresa? Tanto si la respuesta es positiva como si es negativa ¿qué consecuencias tiene sobre la productividad? La película escenifica, dentro de una empresa, las consecuencias de no atender a un empleado; mostrando el camino para establecer un ambiente donde pueda existir la comunicación a través de una comunicación abierta y honesta. Identificando las barreras más comunes que pueden existir a la comunicación abierta.

Para: Seminarios de Comunicación y Supervisión.

05.060 El Cuento de «O» (VC-17') 05.061 El Cuento de «O» (VL-27')

Presentado en dos versiones, la corta y la larga, El Cuento de «O» es una auténtica joya sobre un tema tan importante como la Diversidad. Estudia el problema tan habitual de ser minoría frente a la mayoría, qué les pasa a los diferentes y quiénes están dentro de la mayoría. Presentado sin actores personales lo hace más genérico, fácil de usar dentro de cualquier colectivo. Cada uno ha sido, en alguna ocasión, uno de varios en su vida, incluso quienes son miembros de un equipo de fútbol. Es de la clase de vídeos ideal para provocar la participación de todos los asistentes a un seminario, que permite la aportación de todos.

Para: Seminarios sobre Colaboración, Diversidad y Participación.

05.062 Es un Mundo de Perros (21')

Un vídeo de atención al cliente especialmente dedicado a la atención al cliente en Hospitales y Clínicas. Los profesionales del mundo de la salud son disciplinados, pero el sentir de los clientes, respecto a la atención personal que reciben, deja traslucir cierto descontento. Este vídeo nos presenta, con cierto tono de humor, el paralelismo entre la atención que recibe un perro que ha tenido un pequeño accidente y su dueño que, al mismo tiempo, también ha sufrido un accidente. Identifica los llamados «momentos de la verdad».

Para: Seminario de Atención al cliente en el sector hospitalario.

05.063 Liderazgo y La Nueva Ciencia (26')

Basado en el libro de la Dra. Margaret J. Wheatley, del mismo título, ayuda a descubrir las nuevas posibilidades de las avanzadas técnicas del pensamiento sobre la organización en la empresa. La Dra. Wheatley va más allá de las últimas técnicas de la ciencia de la dirección en las empresas. Describe los sistemas vivos de la Naturaleza y el proceso de investigación científica como modelos prácticos útiles a las organizaciones para que estas puedan revitalizarse a sí mismas. Nos muestra cómo aceptar el caos como un proceso natural que crea nuevas situaciones de orden. Compartir la información libremente es una base para un cambio progresivo y ayuda al crecimiento. Desarrollar más relaciones honestas para incrementar la productividad individual y de la organización. Reconocer que la visión es fruto, con frecuencia, de los equipos bien conjuntados más que de las individualidades.

Para: Seminario de Organización, Liderazgo, Trabajo en Equipo, Calidad Total. Dirección, Reforzamiento y Comunicación.

05.064 Cuando el Enemigo Somos Nosotros (26')

Presenta el problema de estar atrapados en nuestras propias verdades, personales o empresariales. Todos hemos oído frases como: «conocemos como hacer las cosas en nuestro sector», «conocemos bien nuestro productos», «nuestro personal sabe cómo hacerlo»... Frases como las citadas y otras similares las oímos con frecuencia, en tanto se continúan cometiendo errores; concentrándose en grandes y complejos problemas al tiempo de caer la participación en el mercado. Otros que ocupando el número dos del ranking sectorial, caen a una situación casi invisible. Ayuda a identificar lo que Deileen Shapiro indica en su libro, del mismo nombre, base de la película, las «ocho verdades de las empresas» auténticas trampas en el desarrollo diario de la actividad en la empresa. Identificando las trampas, cómo evitarlas o escapar de ellas. **Para: Seminarios sobre Liderazgo y Dirección.**

05.065 Credibilidad II (42')

Basada en el libro del mismo título de James M. Kouzes y Barry Z. Posner, los autores también de The Leaderutil Challenge. Muestra ejemplos y claves de credibilidad del liderazgo. Detallan seis específicas disciplinas que los líderes, a todas las niveles, y de cualquier organización pública o privada, pueden practicar para lograr la credibilidad con su equipo de colaboradores. Lograr credibilidad es poner las bases de un efectivo liderazgo.

Para: Seminarios sobre Liderazgo y Dirección.

05.066 El Reto del Liderazgo II (26')

Basada en el best-seller de James M. Kouzes, presidente del Grupo Tom Peters, y Barry Z. Posner, de la Universidad de Santa Clara, California, los dos famosos autores nos presentan e identifican las cinco prácticas fundamentales de todo buen líder. Todo buen líder ha de buscar nuevas oportunidades, inspirar y compartir una visión, motivar y apoyar a otros

para que estos actúen, servir de modelo a seguir y mantener alta la moral de sus colaboradores. El liderazgo no es algo extraordinario, algo carismático al alcance de unos pocos, el liderazgo puede desarrollarse.

Para: Seminarios de Liderazgo, Dirección y Motivación de Directivos.

□ 05.067 La Carrera sin Fin (12')

La calidad es una carrera sin fin, dice David Kearns, de Xerox... El vídeo presenta, a través de dibujos animados de gran imaginación, unos claros mensajes sobre el tema de calidad en la empresa. Sólo la mejora continua asegura la continuidad y el éxito de las empresas. Ayuda a entender los puntos claves para lograr la Calidad. Desarrollo de estructuras abiertas, Construir equipos de trabajo, Dirigiendo con hechos, Proveer esfuerzos positivos con Recompensas y Reconocimientos, Construir una organización de aprendizaje continuo...

Para: Seminarios sobre Calidad, Dirección y Pensamiento Estratégico.

□ 05.068 Soy Tu Cliente: Recuérdame I (10')

La película muestra la importancia de atender eficazmente al cliente. Vemos a un cliente en un banco, un taller de reparaciones de coches, un supermercado, un hotel..., y en cada caso, recibe una calidad de servicio realmente mala. El film acaba con una nota positiva cuando en una estación de servicio es atendido con toda cortesía y eficacia, para su sorpresa. Su simple resumen es un mensaje para todas aquellas personas que atienden a clientes: «Le recordané si usted me recuerda». Una película de éxito mundial.

Para: Seminarios de Atención al cliente y Calidad.

□ 05.069 Dirigiendo con el corazón (28')

El éxito consiste en colocar el corazón en nuestros negocios y los negocios en nuestro corazón. Esta es la revolucionaria teoría de este interesante vídeo realizado por los expertos James Kouzes y Barry Posner, autores de “**El reto del Liderazgo**”. Aquí señalan con claridad cómo las personas responden de manera extraordinaria cuando se les aprecia por su dedicación y se reconocen sus logros. Vea los escenarios reales y las interesantes entrevistas de esta “suave capacidad” que realmente es la fortaleza de las Personas.

Aprenderá los Siete Puntos Esenciales de “Dirigiendo con el Corazón”: Establecer normas claras, Esperar lo mejor, Prestar atención, contar la historia, Personalizar el reconocimiento. Celebrar juntos, Presentar el ejemplo.

Para: Seminarios de Motivación, Liderazgo y Dirección

□ 05.070 Y cuando tu caes (5')

Toda empresa y todo individuo puede encontrar un camino para aplicar el comportamiento que vemos en la historia del campeón Olímpico de velocidad de patinaje, Dan Jansen, en su trabajo personal y en su vida privada. En sólo cinco minutos, este dramático vídeo muestra la angustia de la adversidad y celebra la victoria explosiva que conmovió al mundo entero. Después de ver este vídeo, que induce a pensar de una manera abierta, no volverá a escuchar “no se puede hacer”. A través del vídeo vamos motivándonos a realizar el esfuerzo necesario para conseguir nuestros objetivos, el poder y la fortaleza necesarios para mantener vivos nuestros sueños, el valor de reflexionar sobre los errores y caídas del pasado. Elevando nuestro espíritu para un nuevo futuro.

Para: Motivación, Abre-reuniones

□ 05.071 El Virus de la Actitud (31')

Una vez que El virus de la actitud empieza a extenderse, puede convertirse en una epidemia en muy poco tiempo. La productividad sufre y también los trabajadores individualmente. No hay duda de que los empleados son, actualmente, susceptibles. Con este vídeo aprenderá cómo vacunar a su organización de esta amenaza potencialmente devastadora. El virus de la actitud podría estar extendiéndose entre su personal mientras lee esto. Compruebe los síntomas: resistencia al cambio, pérdida de compromiso, propagación de rumores, enfados mal manejados a través del vídeo. Aprenda cómo identificar la causa, administrar la cura y crear un entorno saludable para todos.

Para: Seminarios de Motivación

□ 05.072 Ladrones de Juntas (25')

¿Se ha dado cuenta de cuánto tiempo, dinero y recursos se “roban” en las reuniones? Los ladrones de tiempo, en las reuniones, son empleados con buena intención que se toman interés en su trabajo, pero todavía no han aprendido a dirigir sus energías y conseguir reuniones eficaces. Este vídeo identifica a los siete ladrones de tiempo, en las reuniones, más buscados y le enseña cómo detenerlos. Para realizar reuniones eficaces es necesaria la planificación, la preparación y el seguimiento después de la reunión..

Para: Seminarios de Reuniones, Programas de aprovechamiento del tiempo

□ 05.073 El Servicio al Cliente de Luis (16')

Este vídeo de formación, diseñado especialmente para jóvenes que dan un servicio al cliente en primera línea, es una demostración clara y motivante de cómo dar un servicio excelente al cliente. Se explora el servicio al cliente en una gran variedad de situaciones; comida rápida, bancos, venta al detall, restaurantes, hoteles. En todas ellas podemos aprender a cómo dar al cliente un servicio que le haga querer volver una y otra vez. Se aprende el cómo y el por qué del servicio excelente al cliente, la importancia del contacto visual y la sonrisa. A reconocer las necesidades del cliente para poder satisfacerlas con el mejor servicio.

Para: Seminarios de Atención al Cliente, Bancos, Hoteles, Ventas al Detall

□ 05.074 Trabajo en Situaciones de Crisis (31')

A pesar de que la mayoría de nosotros nunca se encontrará en el extremo desafío de tener que aterrizar un avión en situación de emergencia, este vídeo puede ser una de las mejores herramientas de trabajo en equipo. Es una profunda lección del Capitán Al Haynes, piloto del vuelo 232 de United Airlines, en 1989. Se revive la crisis con él y su tripulación,

los controladores aéreos y las unidades de rescate trabajando juntos para vencer diferencias y salvar vidas. Presenta el trabajo en equipo en vivo como muy pocos vídeos pueden hacerlo.

El Capitán Haynes introducirá los cinco factores de trabajo en equipo que marcan la diferencia: Preparación; conocer lo que se puede tener en contra y prepararse para ello como una posibilidad real. Suerte; reconocer la buena suerte ayuda a mantener las cosas en funcionamiento. Cooperación; la cooperación entre equipos es tan crucial como la cooperación dentro del equipo. Comunicación; el protocolo efectivo, la calma, las instrucciones claras y escuchar activamente son componentes claves. Ejecución; trasladarse de la respuesta teórica a la práctica requiere de todos los factores y de más cosas. **Para: Seminarios de Trabajo en equipo, Toma de decisiones**

05.075 Un Pavo Real en la Tierra de los Pingüinos (10')

En el mundo laboral de la "Tierra de las oportunidades", los trabajadores y los directivos no pierden el tiempo o la energía pretendiendo ser algo que no son. Saben que se necesitan muchos tipos de cualidades y fuerzas para prosperar en estos tiempos de cambios. Y saben que el requisito más importante para el éxito de las organizaciones es la aceptación y la confianza entre las personas. Estos dos valores son los que hacen que cada persona, por diferente que sea, pueda volar hacia el éxito y que todos puedan trabajar cómodamente unos con otros. Este vídeo, de dibujos animados, proporciona lecciones sobre el cambio, el trabajo en equipo y el reconocimiento a los empleados.

Para: Seminarios sobre Colaboración, Diversidad y Trabajo en equipo.

05.076 Encasillados en la Tierra de los Pingüinos (10')

Esta herramienta de formación le ayuda a utilizar su experiencia personal para explorar el coste de los estereotipos. Visitando la tierra de los pingüinos verá que se ha progresado pero las asunciones aún están en camino, con todos los pájaros. Es un vídeo animado de cómo las percepciones pueden influir negativamente en la productividad en el lugar de trabajo. Un seguimiento excelente de formación de "Un Pavo Real en la Tierra de los Pingüinos, Encasillados en la tierra de los pingüinos se centra en: Asumir, estereotipos y trabajo en equipo, diversidad de estilos de trabajo, los aspectos positivos de las diferencias personales.

Para: Seminarios de Comunicación Interna, Diversidad, Resolución de problemas, Toma de decisiones, Trabajo en equipo.

05.077 Somos Del Mismo Equipo, ¿Recuerdas? (22/34')

¿Se ha preguntado alguna vez por qué se perdió un contrato que estaba casi cerrado? En este vídeo encontrará la respuesta. Es lo que sucede cuando nadie sabe que la coordinación entre departamentos es esencial para la satisfacción del cliente. Aprenderá que todos somos parte del éxito o fracaso de la organización. La falta de trabajo en equipo entre los diferentes departamentos, desde producción hasta envíos, desde ventas hasta la centralita de teléfono, puede ocasionar pérdidas de clientes, malentendidos, tensiones... Un enfoque centrado en el cliente es primordial para el éxito de toda organización.

06.001 Adiestrando Vendedores sobre el Terreno (21')

Esta película puede ser considerada como una guía práctica para planificar y llevar a cabo la formación de vendedores sobre el propio terreno, tanto si se trata de veteranos como de novatos. A través de las relaciones entre un vendedor y su jefe de ventas, actuando ambos conjuntamente, se contemplan los errores que se cometen cuando se trabaja con vendedores. Muestra los diez pasos a seguir cuando se acompaña a un vendedor visitando clientes. Nos ayuda a comprender nítidamente la diferencia existente entre vender y entrenar a otros para vender, y cómo hacerlo directamente sobre el terreno. Entrenar es ayudar a la gente a aprender. Conseguir que los vendedores identifiquen sus propias fortalezas y debilidades.

Para: Seminarios de Jefes de Ventas y Supervisores de Ventas.

06.002 Análisis de Averías (14')

La creciente mecanización, tanto industrial como doméstica, ha determinado un aumento en las plantillas del personal de «averías y mantenimiento» sin haber podido dedicar, en muchos casos, el tiempo necesario para completar su capacitación. A pesar de ello se exige de dicho personal un trabajo rápido y eficiente que evite un mal servicio, es decir: problemas, quejas y disgustos. Se expone un sencillo, racional y eficaz método cuya aplicación permite la exacta y rápida localización de la avería y de sus causas, evitando innecesarias pérdidas de tiempo.

Para: Seminarios de Mecánicos y Servicios de Post-Venta.

06.003 Aprendiendo de la Experiencia (24')

Aprender de la experiencia es un proceso continuo que se realiza en el ser humano, aunque la mayoría de las veces sea un aprendizaje no sólo desordenado sino penosamente lento. Profundizar en la propia experiencia y valorarla en relación con otras experiencias, es lo mejor que se puede enseñar a un hombre. En la película se muestra a los vendedores cómo pueden considerar su propia actuación —positiva y negativa— aplicando sus propias conclusiones a la mejora de su actividad, es decir, aprendiendo de su propia experiencia.

Para: Seminarios de Ventas y Supervisores de Ventas.

06.004 Atienda Bien al Cliente (25')

«Los clientes no son un estorbo: son la razón de su negocio». En este principio se inspira la película. Toda venta contiene la idea de servicio. En general, si el cliente no queda satisfecho de cómo ha sido atendido y del servicio prestado, puede efectuar su compra en otra parte. Esto no sólo significa la pérdida de una venta sino que, también, puede traer aparejada la pérdida del cliente. Las personas recuerdan siempre un mal servicio y se resisten a volver donde fueron mal atendidas, exagerando incluso al hablar con otras sobre lo sucedido. Actitud, corrección, respeto, escuchar, comprensión, son factores que el cliente tiene en cuenta.

Para: Seminarios de Vendedores de Mayor y Detail, Atención al Cliente y Calidad de Servicio.

06.005 Casos de Ventas (25')

Se plantean cinco situaciones de ventas para ser analizadas por los asistentes a la proyección. Aunque los vendedores, en general, se sienten inclinados a considerar su venta como diferente —lo que en algunos aspectos es cierto— también lo es que los principios clave son de aplicación universal. La presentación de cinco caracteres distintos, en cinco situaciones típicas, facilita la asimilación de las enseñanzas que se desprenden de cada una de ellas.

Para: Seminarios de Ventas.

06.006 Cómo Acoger al Nuevo Personal (20')

Se trata en la película el problema de la rotación laboral y se exponen las diferentes razones por las que los trabajadores y empleados recién incorporados, deciden quedarse o abandonar la empresa. Una de las causas principales del problema es la actitud de los mandos hacia los recién llegados.

Para: Seminarios de Supervisores, Mandos Intermedios de la Industria y el Comercio y Relaciones Laborales.

06.007 Cómo Cerrar la Venta (27')

Cámara de Oro a la mejor película de formación del «British Industrial And Scientific Film Festival». Tiene como objetivo, esta película, posibilitar a los vendedores un mayor número de éxitos cuando del cierre de la venta se trata. Para ello, se plantean diversas actuaciones de venta y se exponen diez técnicas de remate cuya eficacia ha sido concienzudamente comprobada y por lo tanto de la mayor utilidad para los vendedores.

Para: Seminarios de Ventas y Comunicación Eficaz.

06.008 Cómo Convencer al Comprador (26')

Conocimiento del producto o servicio y habilidad para utilizarlo adecuadamente son factores importantes para el éxito en la venta. No son pocos los casos en los que «conocimiento del producto» significa tener que dominar una notable cantidad de datos (especialmente cuando se trata de productos o servicios técnicos) con lo que cuando el uso que se hace de los mismos no es el adecuado, sólo se consigue provocar en el cliente desconcierto y confusión, resultando muy difícil conocer sus necesidades reales. Analizando tres situaciones de ventas; al detall, equipos de oficinas y un servicio público, presenta las siete reglas que ayudan a persuadir al cliente. Cómo aplicar creativamente estas siete reglas en cualquier tipo de ventas y ofrecer los beneficios al cliente. Los clientes no siempre conocen exactamente lo que desean. Quien atiende al cliente y/o trata de vender algo descubrirá los beneficios que interesan al cliente si piensa sobre los problemas del cliente como si fuera él mismo. **Para: Seminarios de Ventas y Comunicación.**

06.009 Cómo Dirigir la Entrevista (25')

Esta película pone de relieve que controlar es una actividad básicamente humana, que se desarrolla alrededor nuestro en forma continua, aplicada a las más simples acciones. Generalmente no nos damos cuenta de que con ello estamos siguiendo unas leyes naturales básicas. Por tal motivo esta película puede ocasionar algunas sorpresas. La película pone de manifiesto que los conceptos básicos de control, de universal aplicación, pueden asimismo utilizarse para mejorar el desarrollo de todas las técnicas de ventas. Mediante un sencillo plan de dos etapas, se aprende a decidir cuál es el mejor objetivo a alcanzar y cómo conseguirlo guiando al cliente hasta él.

Para: Seminarios de Ventas y Comunicación.

06.010 Cómo Iniciar la Entrevista (20')

Se hace hincapié en la importancia que tiene conseguir la atención e interés del cliente al inicio de la entrevista. La película insiste en dos factores esenciales que permiten que el cliente acceda, al principio de la entrevista, a que ésta continúe. Estos factores «vender la entrevista y no el producto» y «venderse a sí mismo como profesional» son el «leit motiv» expuesto de un modo dinámico y eficaz. Se demuestra cómo un buen producto no sirve para nada, si no hay posibilidad de que el cliente esté dispuesto a escuchar lo que tenemos que decirle y según se lleve a cabo el inicio de la entrevista es posible que no haya oportunidad para intervenir.

Para: Seminarios de Ventas.

06.011 Cómo Lograr «el Sí del Cliente» (25')

Trata de algunas de las causas fundamentales que motivan el fracaso en rematar ventas 197sbusco r la conformidad— y demuestra de qué manera el temor a lo desconocido que se apodera del vendedor puede eliminarse, y cómo tratando adecuadamente a los clientes y estudiando sus necesidades particulares, obtener el éxito. La película expone los defectos que, inadvertidamente, poseen muchos vendedores, y, asimismo, enseña los métodos que deben utilizarse para corregirlos.

Para: Seminarios de Ventas.

06.012 Cómo Organizar Su Trabajo (25')

En los últimos años se han llevado a cabo una serie de investigaciones sobre el promedio de tiempo que un vendedor pasa diariamente frente al cliente y la mayoría de aquéllas concuerdan en que es escaso en relación con el que componen su jornada de trabajo. Esta película muestra cómo puede emplearse más eficazmente el resto del día y planificar en forma tal que permita incrementar el tiempo dedicado al cliente.

Para: Seminarios de Ventas.

06.013 Cómo Transmitir Instrucciones (22')

Cualquier mando debe asegurarse que sus instrucciones han sido totalmente comprendidas. En esta película se ilustran seis principios básicos a través de la actuación de un jefe que encuentra dificultades, debidas a una mala comunicación con sus subordinados. En la película se demuestra, además, que una comunicación adecuada, una buena comunicación, permite la máxima efectividad en la formación. Dos casos para ser discutidos se muestran al final.

Para: Seminarios de Dirección, Mandos Intermedios y Comunicación.

□ 06.014 Cómo Tratar las Quejas de los Clientes (25')

Se revelan las razones básicas por las que se tratan mal las quejas o reclamaciones de los clientes. Es preciso recordar al respecto que una buena atención a las reclamaciones de los clientes da como resultado un mejor nivel de adhesión de los mismos. En cambio, la desconsideración en el tratamiento de aquéllas trae aparejada una mala reputación y pérdida de prestigio que contribuye a disminuir el potencial de clientes. En la película se desarrollan paso a paso, los puntos clave para una satisfactoria atención. Conocer los hechos, decidir qué hacer, cómo implementar la decisión tomada. No ignorar las quejas, no tomarlas como algo personal, no reaccionar agresivamente. **Para: Seminarios de Ventas y Atención al Cliente.**

□ 06.015 Cómo Utilizar el Teléfono (18')

Como concertar entrevistas por teléfono. No se pretende enseñar a vender por teléfono, sino demostrar en qué ocasiones debe ser utilizado y en qué otras no resulta adecuado. Son muchos los vendedores reacios al uso del teléfono al opinar que no les sirve para sus fines y que presenta más dificultades que ventajas. En realidad, la mayor parte de las veces, esto es debido a un trabajo rutinario que les hace desdeñar —sin saberlo— las innegables ventajas que de un uso correcto del teléfono se desprenden. El teléfono puede resultar muy útil para concertar una entrevista personal, clasificar situaciones que evitan visitas inútiles, tomar pedidos repetitivos. No siempre puede sustituir a una negociación cara a cara.

Para: Seminarios de Vendedores y Uso del Teléfono.

□ 06.016 Desarrollemos Espíritu de Equipo (21')

Se ofrece solución a uno de los más conflictivos problemas de dirección: el puesto y la función del Supervisor. Un directivo y un supervisor comprenden que para progresar en una mutua labor de compañerismo y colaboración, ambos tienen que ser transparentes en su trabajo, en su responsabilidad y en sus relaciones formales. Una vez establecidos los nuevos métodos de trabajo queda patente que, los dos juntos, pueden identificar, evaluar y resolver problemas que hubieran originado un mayor riesgo. Cuando el ánimo de colaboración directivo-supervisor es fluido, se establece una eficaz relación del supervisor con su equipo. Seis puntos clave para lograr el éxito.

□ 06.017 Después de las Ventas (21')

Se trata en la película sobre uno de los aspectos más importantes de la venta y que con tanta frecuencia se olvida: su seguimiento. A través de un vendedor se aprecia cómo, después de una venta, es preciso establecer un «servicio de continuidad» fijando los puntos principales en cada caso. Para ello ha de seguirse un método lógico: ver o hablar con la persona indicada, conseguir la información haciendo preguntas positivas, buscar las razones de satisfacción o insatisfacción del cliente, establecer la próxima acción a realizar.

Para: Seminarios de Ventas.

□ 06.018 Dirigiendo Vendedores (20')

El equipo de ventas, la fuerza de ventas, representa a su empresa en el punto donde realmente es importante: en aquél en donde vienen los pedidos. Su éxito depende de la capacidad de su jefe inmediato para obtener lo mejor de ellos. En esta película se nos muestra cómo lo consigue un Director de Ventas, cuáles son sus habilidades y cómo las pone en práctica. Dirigir vendedores supone analizar y desarrollar cinco puntos esenciales: Comunicación, Organización y Control, Entrenamiento, Desarrollo del potencial personal de cada vendedor, Estimular y Motivar.

Para: Seminario de Supervisores y Jefes de Ventas.

□ 06.019 El Arte de Construir un Equipo (19')

Trata de que los directivos conozcan la importancia de construir un equipo y ayudarles a identificar los conocimientos y habilidades necesarias para conseguirlo. Las personas son la base indispensable de toda empresa y una de las responsabilidades de la dirección es convertirlas en una fuerza efectiva. No se presenta la construcción de un equipo como técnica que puede sacarse de un archivo y aplicarse mecánicamente, sino que se sugiere que es un arte, parte del estilo que adopta un ejecutivo día a día en su trabajo. Se examinan las actuaciones de cuatro ejecutivos de éxito desde los puntos de vista de sus empleados, revelándose que existe un denominador común en las soluciones que aportan.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Trabajo en Equipo.

□ 06.020 El Arte de Negociar (29')

Prácticamente en todas las transacciones está presente un gran número de intereses: el cliente desea obtener buen precio; el jefe, aumentar la productividad y el empleado, incrementar su salario. En la película no sólo pueden apreciarse los errores que se pueden cometer al negociar sino que, también, los pasos necesarios para que la negociación llegue a buen término. Negociar es conseguir un acuerdo. Antes de iniciar una negociación ha de planificarse cada paso de la negociación. Qué deseáramos obtener y qué debemos obtener. Haga concesiones si consigue algo a cambio.

Para: Seminarios de Negociación: Directivos, Personal, Sindicalistas, Vendedores y Compradores.

□ 06.021 El Arte de la Comunicación (20')

La comunicación falla muchas veces y ello es debido, principalmente, al inadecuado desarrollo de la entrevista. Para que ello no ocurra se exponen en la película varias situaciones que pueden contribuir a mejorar la comunicación personal. Se destaca la importancia de efectuar preguntas adecuadas y escuchar con atención las respuestas; la necesidad de hablar de «persona a persona» para descubrir las posibles actitudes personales así como saber tener en cuenta el «feed-back» y hablar el mismo lenguaje. Informar no es vender.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión, Ventas y Comunicación.

□ 06.022 El Efecto G.O.Y.A. (23')

Esta película revela la necesidad que tienen los jefes de mantener un conocimiento personal sobre los problemas diarios que les conciernen y que no dependen, únicamente, de los sistemas formales de información. Se ponen de manifiesto los

problemas que emanan de un ejecutivo muy competente e inteligente el cual trata de ejercer su dirección aisladamente. Su jefe le recomienda insistentemente que cambie su actitud y dedique más tiempo a estar en contacto directo con el trabajo, y mejore las relaciones con sus subordinados, personal, así como que aconseje personalmente aquellos factores que contribuyan a resolver sus problemas. Se demuestra el efecto G.O.Y.A. (Guiar, Observar y Actuar). Seis puntos claves para el éxito.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Liderazgo.

□ 06.023 El Reto de las Objeciones (25')

Un hecho habitual y destacado en la vida de cualquier vendedor es la presentación de objeciones, por parte de los clientes, referidas a su producto o servicio. En la película se demuestra que las objeciones son una parte esencial de la situación de ventas, presentando algunas de las técnicas más eficaces para manejarlas. Puntos destacados son:

- Las objeciones como parte esencial de la venta.
- Cómo identificarlas.
- Cómo transformar una objeción en una venta.

Para: Seminarios de Vendedores Nuevos y Experimentados y Atención al Cliente.

□ 06.024 El Supervisor de Éxito (30')

Ofrece un resumen de aquello que un supervisor de oficina debe saber y contribuye a mejorar tales conocimientos, también ayudará a los supervisores a comprender mejor su papel. Se nos presenta a un nuevo supervisor que carece de formación y de organización, pudiendo apreciarse cómo aprende a superar el resentimiento, lograr el respeto y motivar a un fuerte equipo que trabaja unido y con eficacia. Explica, pues: cómo obtener normas y pautas desde la dirección; cómo alcanzar los objetivos, mediante la construcción del equipo y desarrollo de las personas; cómo planificar, organizar, controlar y evaluar el trabajo; cómo mantener la disciplina.

Para: Seminarios de Dirección y Supervisión.

□ 06.025 El Supervisor en Acción (25')

La película examina y enseña cómo un supervisor debe plantearse cada uno de los problemas que surgen en su trabajo. Para ello sugiere una manera lógica y disciplinada. Estudia con detalle los tres pasos fundamentales:

- Análisis. – Plan. – Ejecución.

Los ejemplos prácticos que se plantean durante la película, más dos breves casos para resolver por los espectadores, al final de la misma, facilitan la participación activa y permite obtener los mejores resultados.

Para: Seminarios de Supervisión.

□ 06.026 El Supervisor y los Costes (25')

Los costes son un factor importante a tener en cuenta por el Supervisor en su tarea diaria. En la película, cualquier supervisor podrá apreciar la responsabilidad que tiene de utilizar los recursos disponibles en forma eficaz y económica. Se trata, pues, de inculcar en el supervisor la conciencia del coste. Para ello se hace la distinción entre costes fijos y variables por medio de unos sencillos gráficos. También se incluyen dos casos al final, para ser resueltos por los espectadores.

Para: Seminarios de Supervisión.

□ 06.027 El Supervisor y el Grupo de Trabajo (28')

En todo equipo de trabajo es muy importante tanto la motivación individual como la colectiva. De una forma original se van estableciendo —en esta película— cuáles son los factores que motivan al grupo de trabajo. Muestra las cualidades que el supervisor debe desarrollar para alcanzar, en su equipo, aquella motivación de que hemos hablado. Igualmente, al final del film, se presentan dos casos para resolver por los asistentes.

Para: Seminarios de Liderazgo y Supervisión.

□ 06.028 El Vendedor y Su Tiempo (25')

La película está destinada a convencer a los vendedores que un aspecto vital de su trabajo es el tiempo empleado en su organización y administración. Al menos que sus conocimientos y técnicas sean aplicados en la preparación y planificación, las posibilidades de obtener las entrevistas de ventas con posibles clientes quedan notablemente reducidas. Se enseña cómo el tiempo que el vendedor destina en organizarse a sí mismo, su tiempo y su zona pueden incrementar notablemente su actividad.

Para: Seminarios de Ventas.

□ 06.029 En Busca de la Eficiencia (24')

Se muestra al personal, sea cual sea su nivel en la organización, las ventajas que se derivan de pensar en lo que están haciendo:

1. Si es que debe hacerse.
2. Si es que puede hacerse mejor.

No se puede obtener un mayor rendimiento a menos que cada uno piense en lo que hace y el efecto que tendrá en el conjunto de la organización. Una empleada que se ocupa de servir bebidas calientes en una empresa hace, durante el recorrido, preguntas embarazosas, pero estimulantes, acerca del trabajo de diversas personas. Se da cuenta de que una manera de aumentar la eficacia consiste en hacer preguntas a las personas involucradas. El resultado es que el personal empieza a sentir satisfacción y la Dirección comprende que la participación puede mejorar tanto la eficacia como la moral.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Motivación.

□ 06.030 El Factor Tiempo (20')

Se trata de cómo emplear, de la mejor manera posible, el limitado tiempo de que se dispone. Es esta una necesidad de todos los Directores de Ventas. Así como de los Formadores de Vendedores, quienes necesitan para el entrenamiento y

formación de su gente emplear el tiempo a ello destinado en obtener los mejores resultados. En la película se establecen las necesarias etapas de acción para conseguirlo. Preparación, iniciación, conseguir el pedido, despedirse del cliente.

Para: Seminarios de Ventas.

06.031 Jugar a Ganar (19')

Demasiados directores de ventas y vendedores creen que su trabajo finaliza cuando han obtenido el pedido. Si su cliente está «superabastecido» piensan que ese es su problema y no el de ellos. Y es que, cuando el vendedor gana y el cliente pierde, aquél también pierde. El vendedor, para conseguir grandes pedidos, debe colaborar con sus clientes para que los productos que les vende tengan salida en sus establecimientos. El vendedor debe ganar la confianza de su cliente, oportunidades de venta, ganarse clientes, ganar con su cliente.

Para: Seminarios de Ventas y Atención al Cliente.

06.032 Haga Usted Su Trabajo: Yo Hago el Mío (21')

El objetivo de esta película es contribuir a mejorar las relaciones de trabajo entre los supervisores y sus directivos, revelando la falta de comprensión que, con demasiada frecuencia, existe entre ellos. Los problemas que sufren un director y un supervisor en su labor, reflejan las dificultades que tal relación plantea. Gracias a una franca discusión sobre su trabajo —puesta de relieve por una serie de crisis típicas y totalmente familiares— directivo y supervisor comprenden que hay que hacer algo para resolver las insatisfactorias relaciones de trabajo. Comprenden que únicamente si su relación se ve reforzada, podrán resolverse sus dificultades.

Para: Seminarios de Dirección y Supervisión.

06.033 La Comunicación con el Grupo (26')

Todo directivo trabaja con grupos de personas a los que hay que persuadir, convencer. Debemos obtener su apoyo y, con frecuencia, quedamos atascados, ya que comunicarse continuamente no es nada fácil y cuando se trata de un grupo menos. Un directivo nos demuestra de modo práctico y eficaz cómo conseguir la comunicación con el grupo, estableciendo los principios básicos de este tipo de comunicación. No exponga simplemente sus ideas, véndalas. Use ayudas visuales imaginativas, consiga diálogo, intercomunicación para asegurarse el éxito.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisores y Jefes Departamentales.

06.034 La Comunicación Mutua (25')

En esta película se tratan dos factores básicos que todo vendedor debe dominar «comunicación» y «contrd». A menos que se establezca comunicación con el cliente, no se podrá controlar la entrevista y encauzarla hacia una favorable conclusión. Por medio de situaciones presentadas en forma incorrecta y correcta posteriormente, ilustra cinco reglas de conducta para manejar bien las situaciones expuestas. Hacer preguntas, escuchar, tratar a los clientes como personas. Ponerse a tono con el cliente. Hablar el mismo idioma.

Para: Seminarios de Ventas y Comunicación.

06.035 La Entrevista de Ayuda (15')

Algunos directivos no son capaces de actuar cuando uno de sus subordinados lucha con el problema que afecta a los resultados y rendimiento de su trabajo, así como al de otros. Ello es consecuencia de la falta de habilidad para sacar el problema a la superficie y enfrentarse con él, originando fallos en la conducción efectiva de entrevistas de consejo y ayuda. En la película se nos presenta un directivo frente al problema de un subordinado cuyo rendimiento desciende después de haber sido transferido a un nuevo departamento y se demuestra el tacto y cuidado que requieren la conducción de las entrevistas de consejo y ayuda. **Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Recursos Humanos.**

06.036 La Importancia de la Comunicación (20')

Cualquier ejecutivo —sea cual sea el nivel en que se encuentra situado— tiene la importante responsabilidad personal de conseguir que la comunicación con sus hombres y la de éstos entre sí sea realmente efectiva. La película presenta un problema de comunicación dentro de una empresa a través del análisis de una reunión a la que asisten directivos de distintos niveles, desde el director gerente hasta un supervisor. El planteamiento del film permitirá a cada espectador identificarse con aquel personaje de la reunión en el que se vea inconscientemente reflejado, lo que conducirá a una discusión abierta y constructiva.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Comunicación.

06.037 La Venta Paso a Paso I (28')

Se basa la película en la existencia en cada venta de una estructura lógica y en el hecho de que el conocimiento de cada uno de los elementos de esa estructura depende, a su vez, del conocimiento de los principios básicos que ella comporta. Solamente cuando tales principios han sido perfectamente aprendidos pueden ser aplicados conocimientos y técnicas en forma útil. A través de siete situaciones se identifican e ilustran los principios básicos que dichas situaciones llevan consigo. Película base en la formación de vendedores.

Para: Seminarios de Ventas y Atención al Cliente.

06.038 La Venta por Teléfono (20')

Cada vez que un empleado habla por teléfono con un cliente, existe la oportunidad para vender. Desgraciadamente, esta oportunidad no acostumbra a ser identificada o, cuando lo es, la persona que atiende la llamada no tiene el menor conocimiento de los principios más elementales de la venta que le permite aprovechar la ocasión. Esto es debido a que existe una actitud de considerar que los únicos que deben vender son los vendedores. En esta película se demuestra cómo cualquier empleado, una parte de cuyo trabajo sea hablar con los clientes, tiene una función vendedora. A tal efecto se exponen algunas de las más efectivas técnicas de la venta para ser utilizadas por tales empleados.

Para: Seminarios de Ventas y Televendedores.

□ **06.039 ¡Oh, qué Maravilloso Rapport! (28')**

Los informes forman parte vital de la comunicación escrita. Como resultado de los mismos se toman importantes decisiones y resulta, pues, importante saber redactarlos de modo claro y efectivo. Esta película está dirigida a todos aquellos que se ven obligados con frecuencia a redactar informes relacionados con el trabajo. Aunque la redacción de informes no es un arte secreto, existen, no obstante, una reglas básicas y procedimientos que deben ser seguidos en la mayoría de los casos.

Para: Seminarios de Directivos y Supervisores.

□ **06.040 Por un Clavo (23')**

Incide en la importancia de actuar en lugar de limitarse a hacer afirmaciones, demostrando cómo los errores de un departamento pueden afectar a los demás. Trata el papel de los directivos en el establecimiento de pautas correctas y en la creación de un clima positivo de preocupación en sus áreas respectivas de control.

Para: Seminarios de Dirección y Supervisión.

□ **06.041 ¿Quién Asesinó la Venta? (25')**

El éxito ininterrumpido de la primera versión de ¿QUIEN ASESINO LA VENTA? y las sugerencias recibidas por la productora aconsejaron a ésta preparar una nueva edición, ampliada, de esta película. En ella, se aprecia una vez más que todo empleado, sea cual sea su actividad en la empresa, es responsable solidariamente de los éxitos y fallos de la misma. El éxito requiere comunicación efectiva, conocimientos y cooperación, disciplina personal y actitudes positivas. La irresponsabilidad individual, el trabajo prescindiendo de los otros, conduce a destruir los esfuerzos de otros departamentos —y la empresa como tal— para servir a sus clientes y beneficiar a la propia organización.

Para: TODO TIPO DE SEMINARIOS en la Empresa Pública y Privada.

□ **06.042 Refutando Objeciones (25')**

Sea lo que ofrezca un vendedor, llega un momento en que el cliente presenta una objeción, una razón para no aceptar lo que aquél quiere venderle. El propósito de la película es el de examinar la verdadera naturaleza de tales objeciones y establecer cuál debe ser la actitud del vendedor ante las mismas. Por medio de tres vendedores, ante situaciones distintas, se presentan cinco técnicas para combatir objeciones de un modo efectivo.

Para: Seminarios de Ventas, Negociación y Comunicación.

□ **06.043 Resolviendo Problemas: Principios Básicos (18')**

La película plantea los aspectos fundamentales del análisis de un problema y la toma de decisión con abundante presentación de ejemplos:

- Conocimiento de la situación: información defectuosa, distorsión interpretativa, paquetes de problemas, cadenas de problemas, desviaciones.
- Definición clara y completa del objetivo. Conocimiento y justificación crítica de las limitaciones.
- Planteo y análisis de alternativas.
- Empleo oportuno de las tres formas de pensamiento: analítico, crítico y creativo.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisores y Resolución de Problemas.

□ **06.044 Resolviendo Problemas: Un caso de Estudio (23')**

El estudio ordenado del problema es presentado a través del desarrollo de un caso complejo: una partida de piezas de plástico defectuosas da lugar a la reclamación del cliente y a la puesta en marcha del estudio de la causa más probable y posible solución. La investigación, a través de los distintos departamentos, compras, recepción de materias primas, laboratorio de control, producción, control de calidad, es analizado detalladamente. A lo largo de sus incidencias y de las consiguientes reflexiones que conducen progresivamente a distintas alternativas se llega a un punto muerto que será finalmente superado en forma particular.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisores y Resolución de Problemas.

□ **06.045 Silla de Ruedas (15')**

La película está destinada a convencer que no es beneficioso ignorar las normas de seguridad en el trabajo, porque los resultados de un posible accidente pueden ser terribles durante un largo plazo de tiempo. Todo el mundo acepta que los accidentes de trabajo no sólo causan lesiones, sino también dolor, sufrimiento y miseria, así como pérdidas de producción y de beneficios. Pero increíblemente —en el mundo del trabajo— son muchos todavía los que ignoran las normas de seguridad y continúan con sus peligrosos hábitos de trabajo. En la película no se pretende enseñar a trabajar a la gente con seguridad, pero sí obtener un fuerte impacto emocional que permita superar las barreras mentales que se oponen a la puesta en práctica de las adecuadas medidas de seguridad.

Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ **06.046 Tiempo para Pensar (20')**

Un joven directivo, que actúa sin la menor planificación ni coordinación de su trabajo, pretende resolver personalmente —no delega en absoluto— cuantos problemas se le presentan. Aunque él se considera eficiente, se ve agobiado por un papeleo que no puede controlar, con los resultados negativos que son de suponer. El objetivo de la película es demostrar la importancia de analizar el propio trabajo, y planificarlo, dedicando el tiempo necesario para pensar y cómo hacerlo, mejorando la eficacia personal y el rendimiento de su gestión.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisores, Secretarías y Gestión del Tiempo.

06.047 Vendiendo Beneficios (25')

Todo vendedor debería comprender que lo que vende no es simplemente un producto, sino algo mucho más importante, los beneficios que dicho producto reporta. La gente no adquiere productos o servicios, compra lo que estas cosas le proporcionan. Por medio de distintas situaciones de ventas se dan a conocer cuatro puntos básicos para lograrlo.

Para: Seminarios de Ventas y Atención al Cliente.

06.048 Una Razón para Comprar I (25')

Los mejores vendedores no son los que venden sino aquéllos que ayudan a su cliente a comprar. Conducen su entrevista de ventas facilitando a su cliente razones por las que éste debería desear comprar. Alguna de estas razones, expuestas en la película son:

- Confianza en el vendedor.
- Conocimiento, por parte del vendedor, de sus necesidades.
- Que el vendedor haga preguntas pertinentes y escuche las respuestas.
- Un claro conocimiento de lo que el producto puede hacer por el cliente y cómo.

Para: Seminarios de Ventas y Atención al Cliente.

06.049 Lo Clásico, Cambia (18')

El cambio es algo que afectará a todas las empresas en los próximos años. Este film es realmente único. A través de imágenes y sonido excelentes, nos muestra las organizaciones empresariales de diferente estructura. Una tradicional. La otra, dinámica, donde la gente trabaja en equipo, resolviendo problemas y creando métodos para hacer frente a necesidades específicas. Aumenta la satisfacción en el trabajo. **Para: Seminarios sobre Organización y Diseño del Cambio, Motivación y Comunicación y Organización de Equipos Eficaces.**

06.050 La Venta Paso a Paso II (46')

Cada vez que un empleado habla por teléfono con un cliente, existe la oportunidad para vender. Desgraciadamente, esta oportunidad no acostumbra a ser identificada o, cuando lo es, la persona que atiende la llamada no tiene el menor conocimiento de los principios más elementales de la venta que le permite aprovechar la ocasión. Esto es debido a que existe una actitud de considerar que los únicos que deben vender son los vendedores. En esta película se demuestra cómo cualquier empleado, una parte de cuyo trabajo sea hablar con los clientes, tiene una función vendedora. A tal efecto se exponen algunas de las más efectivas técnicas de la venta para ser utilizadas por tales empleados.

Para: Seminarios de Ventas y Televendedores.

06.051 Vendiendo Servicios Financieros (38')

El vídeo presenta un día en la vida de un vendedor de servicios financieros. Visita a cuatro clientes potenciales. Presenta cómo captar clientes, cómo contactar con ellos, diagnóstico de las necesidades del cliente, cómo realizar la presentación, cómo cerrar la venta y cómo realizar el trabajo con los «papeles» propios del sector.

Para: Seminarios de Venta de Servicios Financieros y Seguros.

06.053 ¿Quién Asesinó al Cliente? (33')

Esta película ayuda a Directivos y Supervisores a reconocer que la atención al cliente empieza desde la dirección de la empresa, y a cómo desarrollar una estrategia sobre calidad de servicio. A quiénes atienden al cliente, directamente a comprender, más fácilmente, las motivaciones de los clientes y cómo dejarles satisfechos. A todos los empleados de la empresa a ver la importancia de reconocer al cliente interno y los beneficios del trabajo en equipo.

Para: Seminarios de Calidad Total, Atención al Cliente y Ventas.

06.054 Su Puesto en Calidad Total (30')

Este título trata sobre cómo incrementar la Calidad en el trabajo para todos los empleados, no solamente los directivos. Ayuda a los participantes en el seminario a comprender mejor qué es calidad y como afecta a cada uno personalmente. Los Directivos entenderán mejor la importancia de equipar al personal con los elementos necesarios para que acepten un programa de calidad. Todos aprenden que cada empleado tiene clientes, internos y/o externos. Cada uno debe responsabilizarse de lo que hace. Dar calidad hace nuestro trabajo más agradable. Dirección y Empleados deben trabajar juntos si desean conseguir calidad de acción y resultados.

Para: Seminarios de Calidad y Atención al Cliente.

06.055 Una Razón para Comprar II (40')

Comprender las auténticas necesidades de compra del cliente es la clave para cerrar una venta. A través de unas secuencias, con gran sentido del humor, aprendemos a: descubrir necesidades del cliente, diferenciar con claridad entre características del producto y beneficios para el cliente, no minusvalorarse como vendedores, ganarse la confianza del cliente, hacer preguntas relevantes y escuchar las respuestas, ayudar al cliente a decidir la compra. **Para: Seminarios de Ventas, Comunicación de Clientes y Atención al Cliente.**

06.056 ¿Qué Es Marketing? (44')

Una explicación lógica de los principios básicos del marketing para todo el personal de la empresa. El marketing, como concepto, no es ampliamente comprendido. Este film, de dibujos animados, expone los elementos esenciales, utilizando escenas de la Edad del Hierro. Esta inusual aproximación ayuda al personal, distanciándoles de su propia empresa, centrando su atención completamente sobre el marketing como una disciplina, sin entrar demasiado en detalles de su propio producto o servicio. La película pasa ligeramente sobre investigación y desarrollo, producción, prueba de productos, precios, competencia, lanzamiento de productos, distribución, publicidad, promoción de ventas, venta del producto.

Para: Seminarios de Ventas, Marketing y Formación General de la Empresa.

□ **06.057 Su Puesto en el Equipo (35') - SOLO EN INGLÉS.**

Trabajar en equipo eficazmente es la base para lograr objetivos en toda empresa humana, pero es algo que no puede comprarse en la tienda de la esquina. Es algo que debe «trabajarse» y planear cuidadosamente. En el vídeo podemos apreciar claramente ciertos mensajes de gran utilidad en el mundo de la empresa: cómo lograr compromisos para alcanzar metas y objetivos en equipo. Cómo aceptar responsabilidades. Cómo aportar ideas. Cómo enfrentarse a los problemas con tacto. Cómo apoyar con entusiasmo a los compañeros.

Para: Seminarios de Trabajo en Equipo y Dirección General.

□ **06.058 Vendiendo Beneficios II (30')**

Todo vendedor debería comprender que lo que vende no es simplemente un productos, sino algo mucho más importante, los beneficios que dicho productos reporta. La gente no adquiere productos o servicios, compra lo que estas cosas le proporcionan. Por medio de distintas situaciones de ventas se dan a conocer cuatro puntos básicos para lograrlo.

Para: Seminarios de Ventas y Atención al Cliente.

□ **06.059 Concertando entrevistas por teléfono (13')**

El uso del teléfono es, a veces, desdeñado por los vendedores. realmente resulta de una gran utilidad, especialmente ara concertar entrevistas. Este video nos muestra las técnicas a seguir para tener éxito, en la mayoría de los casos, concertando visitas.

Para: Seminarios de Ventas y Atención al Cliente.

□ **07.001 Algo por qué Trabajar (30')**

Existen personas que responden de forma positiva a las campañas de motivación de sus superiores, mientras que otras, lo hacen negativamente. ¿Por qué? Se subraya aquí la necesidad de plantear objetivos adecuados y explícitos, establecer una comunicación sincera y orientar el interés del grupo hacia objetivos comunes. Para ello, se nos presenta el contraste entre los métodos de dos directivos para motivar a los empleados. Mientras uno utiliza una técnica manipuladora, el otro propone objetivos de alto alcance, pero que se pueden lograr.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Motivación.

□ **07.002 Aprendiendo a Aprender (21')**

Presenta siete reglas y estrategias que permiten solucionar los problemas del aprendizaje. A través de un ambiente informal la película contribuye a que los nuevos empleados en cualquier organización inicien un «despegue» productivo. Ayuda, igualmente a reducir los gastos de entrenamiento y formación, así como de rotación, capacitando a los nuevos interesados en el arte de aprender, en forma rápida y eficiente, un nuevo cargo.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Formación de Formadores.

□ **07.003 Bienvenido a Bordo (21')**

Un joven supervisor se muestra insensible a las necesidades de orientación de un nuevo empleado, con los lamentables resultados que son de suponer y cuyo origen entenderá muy bien al vivir, personalmente, una experiencia parecida.

Para: Seminarios de Dirección y Supervisión.

□ **07.004 Cliente en la Línea Tres (23')**

Un comerciante necesita determinado producto sobre el que no posee ninguna información. Para obtenerla llama a una empresa tras otra sin obtener resultados positivos debido a los habituales errores que se producen en la venta por teléfono. Después de cada oportunidad perdida por quien debió efectuar la venta, el narrador le ayuda para que no vuelva a reincidir en el error cometido, explicándole qué fase del proceso de venta debió haber manejado provechosamente.

Para: Seminarios de Ventas, Televentas y Atención al Cliente.

□ **07.005 Cómo Corregir (24')**

Se trata de proporcionar una mejor apreciación de la manera en que la corrección de errores, bien aplicada, puede incrementar rendimiento y productividad. Como en la película Cómo recompensar, el cocinero del rancho da sus consejos al capataz y propietaria sobre cómo corregir con efectividad los fallos y errores de sus trabajadores.

Para: Seminarios de Supervisión, Mandos intermedios y Jefes Departamentales.

□ **07.006 Cómo Dirigir una Reunión (43')**

En el trabajo habitual de un directivo destaca, como tarea importante, preparar y dirigir conferencias y reuniones de trabajo. Directivos con una excelente preparación y calidad profesionales, encuentran dificultades en conducir adecuadamente este tipo de reuniones. La película presenta una de ellas, entre un directivo y varios supervisores, que discuten un determinado problema, a través del cual se ponen de manifiesto los puntos cruciales de la reunión, sugiriendo, para cada uno de ellos, distintas alternativas que el director de la misma puede utilizar para obtener mejores resultados.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Reuniones Eficaces.

□ **07.007 Cómo Recompensar (24')**

A través de una exposición clara y sencilla de modernos principios de psicología se establece la importancia de otorgar reconocimiento y recompensa al trabajo bien hecho, así como de la forma adecuada de expresar reconocimiento a los méritos de los empleados. El cocinero de un rancho aconseja al capataz y a la propietaria sobre cómo aprobar y recompensar a los trabajadores cuando desempeñan bien su labor.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Jefes Departamentales.

□ **07.008 Compro Eso (30')**

Se demuestran las evidentes ventajas de las tácticas de venta orientadas al cliente, estableciendo una analogía entre el éxito en la venta y el éxito en las relaciones sociales con el sexo femenino. Todo ello a través de una situación en la que dos vendedores compiten por una invitación a cenar con una guapa señorita.

Para: Seminarios de Ventas y Atención al Cliente.

□ **07.009 Conflicto: Causas y Resoluciones (30')**

Se presenta una situación conflictiva entre dos directivos: uno en diseño y el otro en producción. El problema surge al no llegarse a un acuerdo satisfactorio sobre un nuevo producto. En la primera parte (¿Cuáles son las causas?) se investigan las causas principales del conflicto y se recurre al estudio de un caso concreto. En la segunda parte (¿Cómo resolverlo?) se demuestran las ventajas y desventajas de tres posibilidades diferentes para la resolución del conflicto.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Resolución de Conflictos.

□ **07.010 Dígame Algo Acerca de Usted (27')**

La Entrevista de Selección. Se aprecia el proceso completo de una entrevista de solicitud de empleo y expone la clave para alcanzar los objetivos fijados para este tipo de entrevistas. Concentrarse en la entrevista exclusivamente. NO perder el control. No permanezca silencioso. Dé oportunidad al entrevistado de explicarse. Concertar si es necesario una nueva entrevista.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Entrevistas de Selección.

□ **07.011 El Lado Oculto de las Ventas (33')**

La película pretende el conocimiento y comprensión de los problemas humanos tratando de inculcar la actitud de que el hombre que toma la decisión de comprar no es sólo un consumidor, mayorista, jefe de compras, hombre de negocios, etc., sino que es —precisamente— él mismo. Es decir, una persona sujeta en su tarea a las mismas influencias y problemas humanos que cualquier otra, que el propio vendedor. Se analiza cómo, a través de sus propias reacciones, se influyen entre sí comprador y vendedor, pudiendo determinar tales reacciones, el éxito o el fracaso de una venta, con plena independencia del aspecto-negocio de la misma. Diversas reacciones aparecen en el «film» y el modo cómo deben ser tratadas.

Para: Seminarios de Ventas y Atención al Cliente.

□ **07.012 El Secreto de Sam (11')**

El 80 por 100 de las ventas son conseguidas por el 20 por 100 de los vendedores. ¿Cuál es su secreto? Sam profundiza en este misterio con ingenio y sabiduría. Con un notable sentido del humor en esta historieta animada se habla de Sam, el mejor vendedor de la compañía. Y es el propio Sam el que va a revelar el secreto de su éxito de manera que todos los vendedores puedan aplicarlo: preparación, beneficio, demostración, etc. En definitiva, nada nuevo, pero, ¿cuál es el mensaje?

Para: Seminarios de Ventas, Dirección, Supervisión y Motivación.

□ **07.013 Escuchar Aumenta las Ventas (10')**

Un cliente deseoso de comprar no compra. Un vendedor ansioso de vender no ha conseguido cerrar el trato. En muchas ocasiones esta mutua frustración pudo evitarse si el vendedor hubiera escuchado con atención, en lugar de interrumpir, estar distraído o plantear falsas conclusiones. En la película se presentan cinco reglas para ayudar a que el vendedor evite estos lamentables errores de comunicación y sepa escuchar de modo efectivo.

Para: Seminarios de Ventas y Atención al Cliente.

□ **07.014 Estilos en la Dirección de Personal (26')**

¿De qué manera el estilo personal de un director, afecta a la moral de su equipo, su motivación y su trabajo? ¿Cómo lograr lo mejor de la gente? Esta película presenta de forma excepcional cuatro estilos de dirigir exponiendo las ventajas e inconvenientes de cada uno, presentados no sólo desde el punto de vista del director, sino también del grupo. Ayuda también a ser más flexible para poder tratar distintos tipos de jefes.

Para: Seminarios de Dirección y Liderazgo.

□ **07.015 Evaluación del Personal – Selección.- (23')**

En esta película se explica y demuestra la manera efectiva de obtener una justa apreciación de las actitudes, personalidad, inteligencia y potencial de los demás. Para ello deben utilizarse métodos que presuponen la evaluación de opiniones ajenas, de la actitud receptiva, así como el cuestionamiento, estudio y apreciación de los patrones de conducta y la evaluación de datos e informes.

Para: Seminarios de Dirección, Relaciones Humanas y Selección

□ **07.016 Franqueando Obstáculos para Delegar (30')**

Esta película expone tres problemas típicos que surgen al conceder responsabilidad y autoridad a los subordinados. En el primero, un técnico experto teme perder la satisfacción de su trabajo. En el segundo se trata de la reacción violenta ante un error de un subordinado debido al temor de que tales errores se reflejen en él mismo. En el tercero se pone de manifiesto el error de «construir un imperio» para demostrar la autoridad y el temor a que un subordinado le quite su puesto, sin tener en cuenta que el buen trabajo de su equipo se reflejará a la larga, favorablemente, sobre su hoja de servicios.

Para: Seminarios de Dirección, Delegación y Supervisión.

07.017 La Historia de Bob Knowlton (28')

Señala las barreras psicológicas —a menudo impuestas por uno mismo— como obstáculo para la comunicación personal y el desempeño efectivo de las propias tareas y responsabilidades. El caso se desarrolla a través de un joven individualista y con brillantes dotes profesionales que es puesto bajo la supervisión de un directivo. Este que favorece el trabajo en equipo termina por presuponer que su brillante colaborador pretende su puesto y, también, obtener el apoyo y confianza del inmediato jefe de ambos.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Comunicación.

07.018 La Ingeniería de los Acuerdos (20')

Esta película, que tiene por objeto contribuir a desarrollar las aptitudes necesarias para lograr el entendimiento y el acuerdo entre la gente, va dirigida a cuantos ocupan cargos directivos y de supervisión así como al personal de ventas. Todos ellos, en su trato con las personas, han de ser capaces de despertar una acogida voluntaria y espontánea, lo mismo si se trata de un subordinado que de un cliente. En el campo de la dirección la película resultará del máximo interés en todo lo relativo a comunicación, entrevistas y asesoramientos, formación de las actitudes, superación de resistencias, etc. En la formación de vendedores, la película contribuirá a mejorar las relaciones con el cliente, perfeccionar la presentación de los vendedores, enseñar y tratar con clientes difíciles, determinar las necesidades del comprador y rematar la venta.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión, Comunicación y Ventas.

07.019 La Toma de Decisiones (32')

Se plantean varios de los problemas que surgen cuando hay que elegir a un ejecutivo para su promoción a un puesto superior. Tres cualificados supervisores son candidatos para un puesto superior y la decisión a tomar por el responsable de la misma no resulta nada fácil. A través de la actuación de éste y de las dudas que se le presentan, los espectadores son llamados a identificar cuál sería el estilo de su propia decisión, comparándola con la actitud de los tres ejecutivos que aparecen en la película, pero que no siempre siguen un proceso racional: definir objetivos, recoger y evaluar datos, desarrollar alternativas, calcular riesgos, tomar decisiones y llevar a cabo, en fin, el plan previsto.

Para: Seminarios de Dirección y Toma de Decisiones.

07.020 Tratar Bien No Es Transigir (21')

Pone de manifiesto cómo el miedo de un supervisor suele ser con demasiada frecuencia la razón de los bajos rendimientos, desmoralización del equipo y pérdida de habilidad técnica. Las consecuencias de ser «bueno» son la causa del temor a tomar decisiones, de la falta de habilidad para actuar con independencia, de forma imparcial, llegando como consecuencia a un relajamiento de la disciplina. En tres ejemplos cuyas situaciones se repiten, se pone de relieve que si un supervisor no trata de ser «bueno» llegará a alcanzar la efectividad y confianza para lograr lo mejor de sus subordinados.

Para: Seminarios de Supervisión y Mandos Intermedios.

07.021 Si Quiere un Trabajo Bien Hecho (20')

Se explica e ilustra todo lo que un supervisor de primera línea debe saber para planificar y asignar las tareas de manera que se asegure que el trabajo estará bien hecho y a tiempo. Utilizando un buque de carga como escenario, se realza cómo asignaciones de trabajo sin planificar, con instrucciones deficientes y sin el adecuado control, se traducen en errores y demoras costosas.

Para: Seminarios de Supervisión y Mandos Intermedios.

07.022 Venciendo la Resistencia al Cambio (30')

Ayuda a prevenir la pérdida de eficiencia y moral durante los períodos de transición de cualquier organización. Se muestra cómo reconocer los factores emocionales que crean resistencia para aclarar malas interpretaciones, abrir canales de comunicación, desarrollar la participación y permitir que se traten adecuadamente las emociones.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Gestión del Cambio.

07.023 Un Método para la Instrucción (25')

Se utilizan las modernas técnicas de entrenamiento en el juego del baloncesto para demostrar, con un claro planteamiento didáctico, los cuatro pasos fundamentales necesarios para una buena instrucción: preparar, presentar, poner en práctica y continuar. Se expone lo esencial en todo proceso de aprendizaje y cómo éste debe ser llevado a la práctica.

Para: Seminarios de Formación de Formadores, Supervisores y Mandos Intermedios.

07.024 Una Medida de Entendimiento (29')

Recuerda a los directivos que la comunicación interpersonal existe por lo menos en dos niveles: en el de información y en el de comportamiento. Cuando los mensajes no transmiten el mismo significado, el entendimiento se rompe y crecen los problemas. En la película se muestra cómo aclarar conflictos, mensajes dobles y determinar la verdadera intención de algunos mensajes.

Para: Seminarios de Relaciones Interpersonales y Comunicación Interna.

07.025 Yo y Nosotros (17')

Uno de los más serios problemas actuales en las empresas es la falta de cooperación y labor de equipo. No es extraña la reacción de algunos empleados que sostienen convencidos que, si realizan correctamente su trabajo, no tienen ninguna obligación hacia el grupo o los supervisores. Desgraciadamente, esta conducta tiene su origen en directivos y supervisores.

□ **07.026 Tú y Yo (12')**

Es frecuente que los empleados se lamenten de que una cosa es lo que dicen los supervisores y otra muy distinta lo que hacen. Son los mismos empleados los que se sienten tratados como menores de edad y juzgados, en general, en forma estereotipada. Se presentan, pues, algunos aspectos de la conducta de un ejecutivo y los resultados que tal conducta origina en el empleado. **Para: Seminarios de Dirección, Supervisores, Jefes Departamentales, Liderazgo y Trabajo en Equipo.**

□ **07.027 ¿Dónde Estás, Dónde Vas? (25')**

¿La gente que trabaja con usted, sabe exactamente lo que se espera de ellos? ¿Cómo contribuyen dentro del organigrama de la empresa?

La película está diseñada para ayudar a los supervisores a abordar la clarificación de propósitos, principios del progreso y de la calidad en el desempeño laboral. Ofrece técnicas específicas para conducir una entrevista imparcial, honesta y efectivamente. Muestra la utilidad de los factores de HABILIDAD, OPORTUNIDAD, MOTIVACION, y un utilísimo diagrama de la diferente percepción entre el gerente y el empleado. La película muestra los SIETE PASOS en una ENTREVISTA DE EVALUACION. **Para: Seminarios de Evaluación.**

□ **09.001 Administre Su Tiempo, Para Reforzar Su Territorio (29')**

Esta película pone el dedo en la llaga sobre los ladrones del tiempo de los vendedores. Robo de horas y de volumen de ventas. Presentando los cinco específicos hábitos a practicar. Es el llamado Plan Smart. Plan dramatizado en viñetas, que muestran cómo un vendedor puede aumentar sus ventas gracias a una organización adecuada. Primero se analizan los problemas, para después indicar qué debe hacerse para lograr los resultados deseados.

Para: Seminarios de Ventas Industriales y al Mayor.

□ **09.002 El Vendedor (25')**

La venta está compuesta por un conjunto de factores, agradables unos, desagradables otros, pero que, en conjunto, la convierten en una extraordinaria profesión. Victorias, frustraciones, desafíos, fallos..., todo cuanto constituye el mundo del vendedor se proyecta en la pantalla. El vendedor se nos presenta como un auténtico profesional y como una persona total, es decir, compuesta por su trabajo, su familia y su comunidad. **Para: Seminarios de Ventas y Convenciones de Ventas.**

□ **09.003 ¡A la Carga! (31')**

Arnold Palmer, famoso jugador de golf, ganara o perdiera, sus seguidores estaban siempre con él. Y es que Arnold siempre jugaba a ganar. De dónde procede esa «fuerza», y cómo todos y cada uno podemos utilizar las bases del éxito, son la razón de esta película. El film se centra en dos vendedores, uno joven y otro veterano. Ambos pasan un día con Arnold Palmer, quien les revela los métodos que él utiliza para lograr el éxito en sus duras competiciones. Ambos vendedores descubren, muy pronto, que vender tiene mucho en común con ganar una competición. Competición, oportunidades, problemas, frustraciones, éxitos, son cosas comunes a muchas actividades.

Para: Seminarios de Ventas y Sesiones de Entrenamiento.

□ **09.004 Continúa Subiendo (25')**

El camino para estimular a los vendedores para convertir su capacidad potencial como persona en realidades profesionales. Presenta la historia de un padre, profesional de la venta con años de experiencia, que ha perdido parte de sus motivaciones. Su hijo está frustrado consigo mismo al no lograr unas expectativas, poco realistas, marcadas por él mismo. Tras una introspección a sus relativas situaciones, aprenden, ambos, que volviendo a situaciones realistas y aplicándose los principios básicos de la automotivación, pueden, realmente, alcanzar los objetivos marcados. Un equipo de ventas que trata con fuerza de mejorar sus actitudes, y está absolutamente convencido que son verdaderos profesionales, puede subir tan alto como ellos mismos quieran. Esta película les convencerá de ello.

Para: Seminarios de Ventas y Sesiones de Entrenamiento.

□ **09.006 El Segundo Esfuerzo II (22')**

Esta historia es una combinación de la filosofía mostrada en Segundo Esfuerzo I, de «cómo ganar» y una bella exposición de cine. La historia es simple: el vendedor de Segundo Esfuerzo I, se ve asimismo, no sólo como un jefe de ventas con éxito, sino, además, un entrenador por excelencia. Practicando los principios de «Coach», de V. Lombardi, se produce un impacto inolvidable. No deje de experimentar el dramático impacto de este film en su Equipo de Ventas. **Para: Seminarios de Ventas, Convenciones de Ventas y Motivación.**

□ **09.007 Un Regalo de la Señora Timm (16')**

Sucede cada día. En la visita al hospital, comprando un billete de avión, pidiendo aclaración sobre una factura, informándose en el banco. ¿Qué sucede? La mayoría de las veces no conseguimos un servicio eficaz y amable. Incluso podemos encontrar, alguna vez, con un empleado o ejecutivo cuyo tono, maneras o acciones nos dice: «No lo podría hacer peor...». Evitemos que esto pueda ocurrir en nuestra empresa. La señora Timm, dulce y de edad madura, visita, con su gran bolso, un moderno hospital. Perdida en el moderno edificio nadie parece interesado en ayudarla, tratada rudamente por tres empleados. Al final del film sabemos qué lleva la señora Timm en su gran bolso. **Para: Seminarios de Atención al Cliente y Calidad de Servicio.**

□ **09.008 El Profesional (30')**

EL PROFESIONAL es una estimulante película cuyo objetivo es el de contribuir a un cambio positivo en las actitudes y actuación de los vendedores. Se demuestra la real importancia de la profesión y qué es lo necesario para convertirse en un auténtico profesional. Para ello, Van Johnson y Forrest Tucker muestran la historia de un vendedor en busca de los principios que pueden conducirlo a la cima en su profesión. Principios que terminarán por encontrar y que serán la llave maestra que les abrirá la puerta del éxito profesional.

Para: Seminarios de Ventas y Convenciones de Ventas.

□ 09.009 El Precio Es Justo... ¡Véndalo! (26')

Se contempla un habitual y difícil problema en la venta: la objeción planteada por el precio, una de las más difíciles y temidas por el vendedor. Para vencer este tipo de objeción Joe Batten utiliza lo que se califica de «aproximación aritmética». Demuestra cómo un vendedor puede enfrentarse a este tipo de objeción y vencerla. El método es simple pero muy efectivo. Basta sumar, multiplicar, restar y dividir, según los casos, o utilizar conjuntamente todas las operaciones. Cuando un vendedor está convencido de que su precio es justo y sabe cómo venderlo, maneja adecuadamente este tipo de objeciones que son, muchas veces, oportunidades de oro para vender.

Para: Seminarios de Ventas.

□ 09.010 Cuando le Rechacen... ¡Anímese! (28')

Los rechazos representan, para algunos vendedores, un riesgo que no siempre están en disposición de afrontar. Para que ello sea posible es necesario conocer cuándo se trata de un auténtico rechazo o cuándo representa una objeción oculta. Esto es importante porque un rechazo acostumbra a ser un callejón sin salida, mientras que una objeción puede resultar una magnífica oportunidad de venta.

Para: Seminarios de Ventas y Motivación.

□ 09.011 Pida el Pedido y Consígalo (27')

El Vendedor Perseverante. Galardonada con el Primer Premio GOLD CAMARA AWARD en el Industrial Film Festival de EE.UU. Se insiste, una vez más, sobre uno de los principios claves para el éxito de un vendedor: solicitar el pedido. A pesar de que tal principio es conocido por la mayoría de los vendedores lo cierto es que, con frecuencia, es ignorada su aplicación en las entrevistas de venta. Se calcula que en más de un 63 por 100 de las entrevistas que finalizan con la consecución del pedido, éste ha sido solicitado directamente por el vendedor.

Para: Seminarios de Ventas.

□ 09.012 Los Mejores (6')

¿Necesita motivar a su gente para que intente mejorar? ¿Hacer un esfuerzo extra? Este es un film sobre aquellos atletas que su entrega personal les llevó al éxito. Identificando las cualidades de un ganador. LOS MEJORES revela la importancia de «querer» y la perseverancia, así como la recompensa que espera a quienes están determinados a ser «los mejores». El claro mensaje de las imágenes y el texto, en seis minutos, estimula en la participación en reuniones, abriendo las discusiones positivamente. Deseo y determinación son elementos absolutamente esenciales para quienes desean ganar en el deporte, en su vida, en los negocios.

Para: Seminarios de Ventas, Nuevas Incorporaciones, Motivación, Sesiones de Entrenamiento y Directivos.

□ 09.013 Trabajar Juntos ¡Funciona! (22')

Este film motivacional, a través de cortos cómics, sketches dramáticos, minidocumentales, animación y testimonios personales, entretiene e inspira. Conseguir el trabajo en equipo genera actitudes positivas y desarrolla las habilidades personales. Película divertida que ayuda en el desarrollo y motivación personal.

Para: Seminarios de Motivación y Trabajo en Equipo.

□ 09.014 Si No Fuera por los Clientes (21')

Atención al Cliente, muy especialmente en instituciones financieras. Las instituciones financieras gastan una fortuna en edificios, equipamiento y publicidad, y muy poco en mejorar los hábitos de los empleados en el trato con el cliente, para mejorar el servicio. Y, sin embargo, según investigaciones realizadas últimamente, el 65 por 100 de los clientes que cancelan su cuenta en un banco, lo hacen por un ineficaz trato al cliente, no porque reciban bajos intereses ni porque la oficina bancaria esté mal localizada. Si no fuera por los clientes... debería verla cada empleado bancario que quiera comprender a los clientes. Conocer al cliente y practicar el hábito de «ayudar al cliente» no es «tratar con el público», sino comprender individualidades.

Para: Seminarios de Atención al Cliente y Nuevos Empleados.

□ 09.015 El Cierre Poderoso (16')

Nos presenta los cinco puntos básicos para cerrar una venta con éxito. Elimina el halo de misterio traduciéndolo en estrategias y métodos que pueden usarse inmediatamente para cerrar las ventas. El film discute los elementos vitales para lograr un cierre con éxito, ilustrando cada uno de los cinco puntos clave a través de escenas realistas fácilmente creíbles, y con humor, que estimulan a los equipos de ventas a lograr sus objetivos.

Para: Seminarios de Ventas y Reuniones de Ventas.

□ 09.016 Manejando la Resistencia al Precio (22')

Ninguna objeción es tan frecuente de oír como que «...su precio es muy alto...» o «puedo lograr un precio mejor...». Muchos vendedores temen escuchar estas objeciones. Y sienten miedo porque no saben cómo tratar las objeciones al precio. Esta objeción mata más ventas que cualquier otro factor. Pero se acabó esta situación, MANEJANDO LA RESISTENCIA AL PRECIO ataca la base de esta objeción con una fórmula matemática que muestra a los vendedores cómo rebatir esta objeción. **Para: Seminarios de Ventas.**

□ 09.018 Una Buena Respuesta (Advertencia Correcta) (15')

Se presentan cuatro pasos fundamentales a seguir con cualquier supervisor o ejecutivo, para tratar correctamente, con justicia y efectividad las quejas de sus empleados. Todo supervisor recibe, durante su trabajo, señales de advertencia sobre problemas que dicho trabajo plantea. Es posible que solo una queja entre diez, trate de algo que valga la pena considerar o que el supervisor deba resolver personalmente. Pero aún así, la pregunta es: ¿Cuál de ellas? Los cuatro pasos basados en el sentido común para tratar con eficacia las quejas, son: Detenerse, ver, escuchar y actuar.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Jefes Departamentales.

□ **09.019 La Naturaleza Humana de la Calidad (VC) (6')**

09.020 La Naturaleza Humana de la Calidad (VL) (12')

Una bella presentación del tópico sobre la Calidad. Algo que depende mucho de «querer hacer bien las cosas», y de como ello es útil para la empresa, para los clientes internos y los clientes externos. Y como, al mismo tiempo, hace sentirse bien a quien así actúa.

Para: Seminarios de Calidad y Atención al cliente.

□ **11.001 El Secreto de la Calidad Total (20')**

Muestra una visión general de lo que es Calidad Total. Señala el camino a seguir para establecer en la empresa un Programa de Calidad Total. La calidad se muestra como satisfacción de lo que el cliente espera recibir por el dinero que él paga. La falta de calidad significa pérdidas. Pérdidas que se manifiestan en todas y cada una de las actividades de una compañía; productos defectuosos, mal servicio, retrasos en las entregas, material inservible, reclamaciones, pérdida de mercados, responsabilidad económica ante los clientes.

Para: Seminarios de Calidad Total y Servicio al Cliente.

□ **11.002 Bases de un Programa (25')**

Se describe con detalle tanto la metodología general de un programa de Calidad Total, como las acciones concretas necesarias para sentar las bases de dicho programa. Incluyendo los doce pasos clave para establecer al programa de Calidad Total, definiendo la política de calidad de la empresa, organización y actividades críticas. Cómo diseñar las bases del programa de Calidad Total, designando a la persona responsable creando un grupo de trabajo, estableciendo objetivos del programa, conseguir la participación de los empleados en el programa, elaborar procedimientos, implantar el programa, auditoría y revisión.

Para: Seminarios de Calidad Total, Dirección y Supervisión.

□ **11.003 Detalles del Programa (25')**

Ayuda al usuario a identificar y desarrollar los sistemas individuales necesarios mediante la comparación entre las normas internacionales de calidad, establecimiento de las 24 actividades críticas y los requisitos de las series de normas ISO 9000 y equivalentes. Descripción, alcance y documentación necesaria para cada una de las actividades críticas, considerando las normas ISO 9000 como un mínimo. Organización del programa, planificación, control del diseño, inspección de entrada y proceso, tomas de muestras, inspección final, registros, auditoría, acción correctiva, formación.

Para: Seminarios de Calidad Total, Dirección y Supervisión.

□ **11.004 Mantenimiento del Programa (20')**

Facilita toda la información y orientación necesarias para mantener al día el programa de CT mediante las auditorías periódicas y las acciones correctivas. Trata de: los tipos de auditoría. Cómo programar, realizar y escribir los informes de las auditorías. Acciones correctivas. Cómo preparar las auditorías de evaluación de segundas y terceras partes. Profundización en auditorías, Realización de la auditoría, Informes, Seguimiento, Auditor: papel, aptitud, calificación y formación.

Para: Seminarios de Calidad Total.

□ **12.003 El Tiempo: Nueva Dimensión de la Calidad (20')**

El vídeo, basado en el libro del mismo título, nos presenta con claridad meridiana cómo hemos de mejorar en aquello que significa añadir valor al producto, y/o servicio de acuerdo con los deseos y expectativas del cliente. Invertir tiempo y dinero en algo que el cliente no aprecia no tendrá interés alguno. Nos enseña cómo, frecuentemente, pueden eliminarse en la mayoría de los procesos hasta un 75 por 100 del tiempo invertido, eliminando pasos que nada o casi nada aportan al cliente.

Para: Seminarios sobre Calidad y Atención al cliente.

□ **12.004 Generación de Ideas (16')**

Una clara y eficaz exposición de cómo se desarrolla un «Brainstorming», herramienta poderosa para captar ideas con soluciones creativas y transformadas en acción. Ello se consigue guardando ciertas formas dentro de un libre intercambio de ideas creativas que eliminen las barreras más frecuentes en la participación en grupo. Vídeo basado en el libro de Steve Saraten, Use Quality Improvement Tools to Build Customer Satisfaction.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Creatividad.

□ **12.005 Diagramas de Flujo (12')**

El vídeo presenta esta versátil y poderosa herramienta para la mejora continua. Herramienta, sin duda, infrutilizada en el mundo de la empresa. Los diagramas de flujo para analizar un proceso; prospectar e identificar las oportunidades de mejora. Comunicar, entrenar e incluso medir las mejoras en un proceso. El vídeo enseña los elementos primarios de un diagrama de flujo, cómo desarrollarlo, su análisis y cómo evitar los errores más frecuentes.

Para: Seminarios de Dirección y Creatividad.

□ **12.006 Reingeniería: El Futuro (18')**

Los directivos conocen que en este mundo tan competitivo, las empresas han de mejorar grandemente la productividad y satisfacer al cliente para sobrevivir. Y como herramienta de trabajo aparece Reengineering. El vídeo define el concepto en el contexto de un evento histórico actualizado. Qué es y qué no es reengineering. Por qué es necesario y sus diferencias con otros procedimientos. El vídeo, además, contesta las más básicas preguntas, motiva a los directivos para aplicar el reengineering.

Para: Seminarios de Reengineering y Dirección.

□ 12.007 La conozco cuando la veo (17') – (Descatalogada)

Este vídeo cuenta la historia de cómo una compañía resuelve algunos serios problemas de calidad de sus productos. Se tratan algunos puntos importantes que se aplican directamente a todas las organizaciones, fabricantes, comerciantes o compañías de servicios; y a cada empleado, tanto si es directivo, supervisor, secretaria, dependiente o empleado de producción. La calidad conduce a temas tan importantes como rentabilidad, cuota de mercado y moral. El juez final de la calidad es el cliente, la calidad es **<<aquello que satisface las expectativas del cliente>>**. El negocio de cualquier compañía debería ser producir calidad, esta es, o debería ser, la única razón de la existencia de una organización.

Para: Seminarios sobre Calidad Total.

□ 13.001 Dirigiendo para Dar Servicio (36')

Un servicio excepcional debe empezar por la más alta dirección y ello significa que la dirección debe mantenerse en contacto con los clientes, crear un concepto claro de Servicio al Cliente. Liderar con el ejemplo, incrementar el compromiso del personal, ganarse la confianza de sus colaboradores. Diseñando el camino entre los objetivos generales de la empresa, los específicos departamentales y las actividades concretas a realizar.

Para: Seminarios de Dirección, Liderazgo y Organización.

□ 13.002 Organizarse para Dar Servicio (37')

Organizarse para dar servicio significa analizar sistemas internos, remover las barreras inútiles, definir las estructuras y funciones, motivar al personal, definición de surtido/catálogo, imagen de la propia organización, horarios de apertura, atención de reclamaciones, eficacia en la respuesta.

Para: Seminarios de Directivos y Mandos Intermedios y Supervisión.

□ 13.003 Seleccionando para Dar Servicio (35')

Una organización funciona eficazmente cuando selecciona a las personas adecuadas al puesto que han de ocupar. Todo proceso de selección ha de seguir unas etapas: análisis y definición del trabajo a realizar, establecimiento de criterios de selección, calificaciones, experiencias, publicidad interna y externa, estrategia de selección, evaluación, decisión, recepción y bienvenida a bordo de la persona contratada. **Para: Seminarios de Directivos, Supervisores y Selección de personal.**

□ 13.004 Supervisando para Dar Servicio (39')

El trabajo eficaz de un supervisor se centra en las actividades de: entrenamiento al personal en la práctica, estando disponible cuando surge un problema, motivando al personal, ayudando individualmente en situaciones que así lo requieren, interviene cuando es necesario, para ayudar, satisfacer al cliente. Hablar con el empleado, motiva con el ejemplo, la participación, la apreciación positiva, la formación y desarrollo de los empleados, cambiando actividades en el trabajo, dando informaciones concretas. **Para: Seminarios de Supervisión.**

□ 13.005 Acercarse Positivamente (37')

Los clientes esperan y desean recibir una atención amable y eficaz. Para que esto sea así, el personal que atiende directamente al cliente ha de saber transmitir a través de un positivo lenguaje oral y corporal. Usar correctamente nombres y apellidos. Respetar peticiones no usuales, ser sensibles a las diferencias culturales. Saber salvar las barreras idiomáticas, ofrecer competencia profesional, dar consejos, ayudar, facilitar, resolver problemas, proseguir una acción anterior, ofrecer satisfacción. **Para: Seminarios del personal que atiende directamente al cliente y personal interno que ayuda a quien atiende al cliente.**

□ 13.006 Averiguando las Necesidades (38')

Para vender con eficacia es necesario: hacer preguntas y escuchar activamente, dar información basada en el conocimiento amplio y profundo de lo que se vende, ser capaz de dar «algo más», resolver los problemas que se presentan a diario, hacer frente a necesidades especiales del cliente, prestar un seguimiento posterior a la propia venta.

Para: Seminarios de Atención al Cliente.

□ 13.007 Clientes Descontentos: Bienvenidas las Quejas (31')

Un cliente insatisfecho corre a decírselo a otras personas, muchos de esos clientes potenciales de nuestra empresa. Cuando se está trabajando en ventas, en Atención al Cliente, ha de tenerse muy claro que: Todo problema puede ser resuelto, la repetición de las ventas puede generarse. El cliente satisfecho comunica su satisfacción. Aceptar las quejas da buenos resultados, aumenta las ventas, crea buenos embajadores, da satisfacción moral. **Para: Seminarios de Atención al Cliente.**

□ 13.008 Agotamiento (18')

El personal que atiende directamente al cliente puede sufrir de stress, de agotamiento. De ahí que los supervisores y quienes atienden directamente al cliente deben cuidar los síntomas físicos y emocionales, efectos sobre el cliente. Y saber cómo prevenir el agotamiento y cómo corregirlo si llega a producirse. **Para: Seminarios de Personal que Atiende al Cliente, Personal de apoyo y Supervisores.**

□ 14.003 ¿Qué Haría Usted...? Bancos (11')

Un nuevo concepto en la producción de vídeos de entrenamiento. Permite enseñar la filosofía y políticas de la empresa de forma visual y entretenida. Puede insertarlo dentro de un programa ya diseñado y/o utilizarlo para mejorar los conocimientos y experiencias de los participantes en el seminario. Cada viñeta presentada en el vídeo permite detener la proyección y discutir ampliamente el contenido. Acompaña al vídeo una utilísima guía del monitor.

Para: Seminarios para personal de Bancos y Cajas de Ahorro especialmente.

□ **14.004 ¿Qué Haría Usted...? Venta al Detall (10')**

Un nuevo concepto de presentar un vídeo de formación y entrenamiento para la venta al detall. Permite usarlo dentro de un curso ya diseñado y/o por sí mismo, para transmitir al personal la filosofía y políticas empresariales. Presenta doce viñetas, con una situación, típica cada una de ellas, dentro de la venta al detall. La detención de la proyección abrirá la discusión de cada situación de modo amplio y motivador.

Para: Seminarios de Ventas y Atención al Cliente.

□ **14.005 Las Impresiones Cuentan (20')**

Está diseñado para ayudar a comunicar la importancia de la apariencia personal en el éxito y efectividad de los empleados en las empresas que han de atender a los clientes directa y/o indirectamente. Cómo reforzar en los empleados el convencimiento sobre el valor y propósitos tras una política empresarial sobre el uso de uniformes o vestimenta que irradian e inspiren confianza al cliente. Cómo reforzar la buena imagen de la empresa. La importancia de crear una impresión positiva depende de cada empleado, no del empleador. Buscar el vestido adecuado al ambiente y trabajo concreto. Comprender la importancia de la comunicación no verbal a través de la expresión facial, posturas y vestido.

Para: Seminarios sobre Comunicación y Atención al Cliente.

□ **14.006 El Hombre Milagro (13')**

Vídeo ganador de varios premios, cuenta la historia verdadera de Morris Goodman, un hombre de éxito en los negocios que tras un accidente aéreo fue dado por inútil total por los médicos. Y que gracias a una actitud positiva y automotivación logró traspasar los límites de esperanza dados por la medicina, consiguiendo salir por su pie del hospital. Una auténtica lección de cómo motivarse a sí mismo, fijarse metas y lograrlas, rechazar cualquier influencia negativa de otros...

Para: Seminarios y Sesiones de Motivación.

□ **14.007 El Poder de la Motivación II (24')**

Vídeo ideal para saber cómo motivar a los demás. La motivación es algo que está dentro de cada individuo. Cómo conocer nuestras fuerzas y las de otros. Expone mejoras, no la perfección completa. Aprenda los diez pasos para ayudar a los demás a motivarse a sí mismos.

Para: Seminarios y Sesiones de Motivación, Dirección y Supervisión.

□ **14.008 Trabajar en Equipo (21')**

Enseña a cómo trabajar más eficazmente como un equipo, especialmente en la solución de problemas, aportación de ideas y responsabilizándose de los resultados. Ayuda a entrenarse en puntos tales como: funcionar mejor y más eficazmente como un equipo, comprender la importancia de cada individuo dentro del equipo, establecer reglas básicas para lograr éxitos en el trabajo, solución de problemas dentro de una estructura conocida, animar a todos y cada uno a participar en el equipo, hacer preguntas en lugar de hacer comentarios negativos, trabajar eficazmente en equipo.

Para: Seminarios de Dirección, Supervisión y Trabajo en Equipo.

□ **14.009 Ese no Es Mi Problema (8')**

El vídeo es una herramienta de motivación, ayudando a que cada uno se haga responsable de sus actos y que sólo cuando todos y cada uno se hace responsable la empresa puede lograr éxitos en un mundo competitivo. Aceptar la responsabilidad es edificar el futuro.

Para: Sesiones de Motivación y Abre-reuniones.

□ **14.010 Cómo Resolver Conflictos (26')**

No es un secreto que los empleados molestos y enfadados con sus compañeros de trabajo son menos productivos y menos leales con la empresa. El vídeo muestra los pasos a dar para convertir el conflicto en una experiencia positiva. Enseña a desarrollar la confianza para tratar con los conflictos, intervenir en un conflicto para mejorar las cosas, no empeorarlas, hacerse responsable de la solución de conflictos, aplicar normas básicas y permitir la ventilación de emociones, hacer preguntas y escuchar objetivamente, establecer metas y elaborar un plan de acción para resolver el problema.

Para: Seminarios de Comunicación, Resolución de Problemas y Resolución de Conflictos.

□ **14.011 La Meta (45')**

Cómo utilizar los conocimientos, las ideas, los métodos y los procesos para encontrar y seguir el camino hacia LA META. Hacer las cosas como siempre se hicieron no es en todos los casos el mejor camino para alcanzar lo deseado. El vídeo ayuda a usar las herramientas para aprender a CÓMO PENSAR, y aún más, CÓMO RESOLVER los problemas en la empresa. Cómo usar los conocimientos para buscar las respuestas que ayudan a la organización. Cómo identificar y usar los cuellos de botella para controlar la producción y realizaciones en general. T.O.C. Teoría de las limitaciones. **Para: Seminarios de Dirección, Mejora productiva y Calidad.**

□ **14.012 ¿Por Qué No Se Me Ocurrió Eso? (22')**

Una divertida y clarísima presentación de cómo ejercitar la innovación y la creatividad. Con Ejercicios prácticos dentro del contenido del vídeo. Ideal para usarla como dinamizador para trabajar dentro de los seminarios.

Para: Seminarios de Creatividad en la Solución de problemas. Para hacer participar a los asistentes en seminarios o jornadas.

□ 14.015 Más Que una Intuición (28')

La entrevista de Selección. Nos muestra que una buena selección no puede estar basada en la intuición. Analizar el pasado del candidato ayudará a predecir posibles resultados futuros. El vídeo enseña a cómo preparar la entrevista de selección; preguntas a realizar, cómo controlar la entrevista, cómo escuchar y mantener los silencios.

Para: Seminarios de Recursos Humanos y Selección de Personal.

□ 14.016 Cambios (14')

Presenta las fases que tienen lugar frente a todo cambio. Rechazo, regateo para seguir como estamos, y enojo ante la desaparición de la situación conocida y establecida. Qué caracteriza a cada fase y qué hacer para una mejor adaptación.

Para: Seminarios sobre Gestión del cambio.

□ 14.020 Juntos (7')

Este vídeo nos presenta un bello ejemplo de cómo para lograr mayores objetivos, personales y empresariales, es necesario: Intentarlo, practicar y trabajar en equipo. Sólo así podrán conseguirse metas que individualmente serían imposibles de lograr.

Para: Seminarios de Motivación, Trabajo en equipo, Apertura de cursos y Pausas.

□ 15.001 Locomoción (7')

Película musicada, de dibujos animados. De una calidad y realización rayando la perfección. Capaz de provocar discusiones sobre dirección, resolución de problemas, motivación, comunicación y liderazgo. Lleva incorporada una guía muy útil para promover y dirigir la participación. **Para: Seminarios de Dirección, Liderazgo, Resolución de Problemas. Motivación y Trabajo en Equipo.**

□ 15.004 Esté preparado para hablar (27')

El hecho en público representa una oportunidad, para cualquier persona, de persuadir o informar a los otros, para construir confianza y apoyo, o para conseguir avanzar en su carrera profesional. Pero mucha gente deja escapar esta increíble oportunidad a causa de la pérdida de seguridad o debido al descuido de las habilidades esenciales para un discurso. Este vídeo, subtítuloado, le proporciona la opinión de un experto orador que llevara a su vecino a través del proceso de cómo preparar y presentar un discurso. Con este programa aprenderá cómo prepararse bien, analizando su público e investigando sus temas y a ser entusiasta. Se tratan las tres partes del discurso, así como el tono de voz, la postura del cuerpo, los gestos y el estilo. Estará preparado cuando la oportunidad llame a su puerta y dejará a su audiencia una impresión duradera.

Puntos clave: Preparación. Organización del discurso. Práctica. **Para: Seminarios de Comunicación y Presentaciones.**

□ 15.005 Esté preparado para liderar (27')

¿Es usted un buen líder? Este vídeo, con subtítulos en español, muestra cuatro directivos, de edades, negocios y personalidades diferentes. Pero comparten algo, son líderes. A través de ellos aprenderá, en tres partes, las distintas clases de líderes y sus cualidades. El objetivo de este programa es que usted desarrolle su propio estilo de liderazgo, para ello necesita conocerse a sí mismo, saber lo que los demás buscan en un líder y cómo liderar un equipo de la mejor manera. Se exponen cuatro facetas del liderazgo: Delegación, Influencia, Colaboración y Dirección. Todos ellos tienen tres elementos en común: la visión, la comunicación y el respeto. ¿Se ha preguntado cuál es el estilo más efectivo de liderazgo? Depende de cuatro factores analizados en el vídeo. Será un buen líder cuando esté seguro de las operaciones a realizar y cuando sus empleados confíen en usted.

Puntos clave: Estilos de Liderazgo. Adaptación al estilo de liderazgo. La personalidad de un líder.

Para: Directivos y mandos intermedios.

□ 15.006 Seis técnicas para resolver conflictos (37')

Los conflictos causan estrés, frustración y pérdida de tiempo. Dan como resultado decisiones equivocadas, malentendidos y altos cambios del personal, así como absentismo. Este vídeo, subtítuloado, presenta seis técnicas muy sencillas para tratar los conflictos en el trabajo y cómo enfrentarse con trabajadores hostiles y poco cooperadores. Es simple, las técnicas directas eliminan las tensiones rápidamente, aclaran el ambiente y proporcionan un buen entorno de trabajo. El crecimiento y el cambio, a menudo, provocan competencia y discusiones. Evite el enfado y el resentimiento. Utilice estas técnicas para asegurar que los conflictos sean resueltos y reconocidos de un forma profesional.

Puntos clave: Seis técnicas para tratar los conflictos. Combinación. Ejemplos prácticos. **Para: Todo el personal.**

□ 15.009 El caso del empleado que se cortó (10')

Un detective investiga el caso de un accidente ocurrido en una cocina de un hotel. A través de sus preguntas el vídeo nos muestra la importancia del manejo de los utensilios potencialmente peligrosos de la cocina (cuchillos, rebanadoras, etc.) Cada uno de los entrevistados, explica cuáles son las condiciones ideales de trabajo. El personal de cocina aprenderá la manipulación correcta de los cuchillos y otros instrumentos cortantes, su limpieza y mantenimiento en perfecto estado.

Para: Personal de cocinas. Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo y en el Hogar.

□ 15.010 El caso del empleado que se cayó (10')

A través de un detective y su caso <<El empleado que se cayó>>, este vídeo nos presenta de forma humorística los peligros que pueden ocurrir en una cocina. En cualquier lugar y situación puede ocurrir un accidente si no se está preparado, no se conoce el material o equipo, o no se presta atención a lo que se hace. Este programa le muestra algunos sistemas para prevenirlos, cómo usar el equipo idóneo adecuado y conocer las técnicas adecuadas para levantar pesos, limpiar los derramamientos, usar escaleras y cruzar las puertas. Lo más importante es tomar precauciones, las reglas y los programas de entrenamiento son inútiles si no se pone atención en lo que se hace.

Puntos clave: Riesgos. Precauciones. **Para: Seminarios de Seguridad en la hostelería.**

□ 15.011 El caso del empleado que se quemó (10')

Con este vídeo se identifican las causas más comunes que provocan accidentes en las cocinas. Describe los procedimientos de actuación correctos para evitar quemaduras e incendios en las cocinas. Con este programa aprenderá a manejar sartenes, freidoras y utensilios eléctricos habituales en una cocina, y mantener las posturas correctas cuando nos acercamos a cacerolas y recipientes donde se está guisando, así como a extinguir fuegos provocados por el aceite hirviendo, y hornos.

Para: Cocineros, ayudantes de cocina y pinches. Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 15.012 Previendo enfermedades originadas en los alimentos (16')

Este programa nos enseña los principales pasos a dar para almacenar, manipular y servir los alimentos de forma higiénica y sana. Describe los tipos más comunes de bacterias que estropean los alimentos (estafilo, salmonela, etc.). Las personas que manipulan alimentos verán en este vídeo los tipos más comunes de bacterias y aprenderán cómo eliminar las condiciones que causan y propagan las bacterias y cómo controlar el almacenamiento de los alimentos para evitar su caducidad.

Para: Profesionales manipuladores de alimentos, en supermercados, restaurantes, etc. Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 15.013 Manteniendo los microbios bajo control (10')

Una periodista hace un reportaje sobre la sanidad en un típico restaurante americano, donde la excelente cocina y la buena reputación es muy importante. El programa explica cómo cualquier restaurante depende de los principios y reglas de salubridad para no perder clientes. Es imprescindible detener a los microbios y bacterias, saber cómo se producen las enfermedades y evitar el peligro. La sanidad es un trabajo a tiempo completo. La limpieza, tanto de los utensilios de cocina como la higiene personal, la buena utilización del equipo y de los productos de limpieza, y la conservación adecuada de los alimentos conseguirá que cada consumidor salga de su establecimiento con la seguridad y satisfacción de haber tenido una comida saludable.

Puntos clave: La sanidad y sus principios. **Para: Seminarios de Salud en la hostelería.**

□ 15.014 Higiene personal en el servicio de comida (10')

Este vídeo muestra la importancia de promover la higiene del entorno en que trabajamos, creando hábitos de limpieza que nos ayudarán a prevenir enfermedades. Las personas que trabajan en el servicio de comida, aprenderán a identificar los hábitos de higiene que mejoran la prevención de enfermedades y los procedimientos rutinarios para crear hábitos de higiene personal en el entorno laboral (manos, ropa, cabello). Así como a utilizar de la forma más limpia los instrumentos de trabajo. La salud de nuestros clientes está en nuestras manos.

Para: Empleados de hostelería, restaurantes, hospitales, supermercados y todas aquellas personas que trabajan con alimentos que se van a consumir de inmediato. Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 16.004 Planificando y Fijando Metas (23')

Si usted quiere que escribamos una ficción, pongamos un poco de sexo y violencia. Por lo menos tendremos alguna diversión. Esta es la opinión del gerente de ventas Ray Brank sobre los planes de largo alcance. Peter Drucker expone la falacia de esa clase de pensamiento y prueba que la planificación y la fijación de objetivos son tan importantes para los gerentes de las organizaciones pequeñas como para los de las más grandes. Tal vez su declaración más importante en este sentido es que los planes son solamente buenas intenciones a menos que ellos deriven en un trabajo muy duro.

Para: Discutir temas como GPO (Gerencia por Objetivos), fijación de objetivos, implementación de planes (en oposición a la planificación estratégica de largo alcance).

□ 16.029 El Ojo del Espectador (23')

Toda una lección sobre la Percepción. No todo es del color... He aquí un clásico sobre este importante tema. Basado en una película producida para el cine, se consigue transmitir una bella lección útil para el mundo empresarial. Antes de formar una opinión es necesario observar, analizar y... seguir analizando antes de juzgar.

Para: Seminarios de Comunicación y concienciación antes de emitir un juicio y Percepción.

□ 17.001 Bonnie Consolo (24')

Transmite una mirada introspectiva e íntima sobre esta notable mujer, sin brazos. Bonnie admite en la película que, a veces, se sintió incómoda e inferior. Eventualmente reconoció con humor, cuán importante es vivir. Muestra cómo Bonnie se desarrolla en la vida real como una mujer con un trabajo dentro de la sociedad, madre de dos hijos, una profesional motivada y, en especial, una mujer que ha desarrollado una gran autoestima a pesar de la presión social y psicológica que la falta de brazos le ha impuesto. En esa actualidad, Bonnie, emplea mucho tiempo de su vida en actos públicos donde enfatiza todo lo que las personas con alguna incapacidad física pueden ofrecer en las relaciones personales, en el lugar de trabajo, en la sociedad como un todo. **Para: Sesiones de Motivación.**

□ 17.002 Un Día en la Vida de Bonnie Consolo (18')

Bonnie se nos presenta aquí como una mujer realmente inusual e inspiradora, capaz de llevar una vida normal a pesar de sus incapacidades físicas. La película nos la muestra en un día típico en su vida, cuidando de su hogar y su familia, compartiendo con nosotros sus pensamientos y su vida. Para Bonnie el mundo puede ser maravilloso y la vida digna de ser vivida. Irradia una rica filosofía capaz de hacernos desear vivir a todos de una manera plena.

Para: Sesiones de Motivación, Creación de Valores Humanos, Sociología o Psicología.

□ 17.003 La Historia de Luis (20')

Toda una guía práctica para que los supervisores aprendan a conocer cómo sus acciones pueden influir negativamente en los empleados de su equipo y la productividad de éstos. Los impactos positivos se producen, cuando el supervisor cree en sus colaboradores y la habilidad de éstos para hacer bien su trabajo, el empleado conoce qué se espera de él, reciben entrenamiento, empleados y supervisores acuerdan en común parámetros, los empleados reciben información sobre sus actividades. Todo ello crea las OPORTUNIDADES con los ingredientes necesarios para dar oportunidad a cada empleado.
Para: Seminarios de Liderazgo y Supervisión.

□ 17.004 Decisiones: Valores y Objetivos (17')

Presenta claramente la importancia de los valores y objetivos personales en el proceso de la toma de decisiones. Elegir objetivos a largo plazo, y tomar decisiones consecuentes con los propios valores aplicando los seis pasos necesarios en el proceso de la toma de decisiones. A través de las escenas vemos cómo se intenta salvar a personas de su inhabilidad para tomar decisiones acertadas. Permite hacer, a los asistentes a la sesión, gran número de preguntas para que éstos trabajen en grupo y/o separadamente sobre los temas expuestos en la película. **Para: Seminarios de Supervisión, Dirección y Toma de Decisiones.**

□ 17.005 Decisiones Alternativas e Información (17')

Las personas toman distintas decisiones, entre otras razones por disponer de distinta información, valores y objetivos. Disponer de la información adecuada, suficiente, ordenada y evaluada, ayudará a quien ha de tomar una decisión, eligiendo entre varias alternativas posibles. En la película vemos a un supervisor con más trabajo que personal para realizarlo. La primera lección que aprende es que «cuantas más alternativas tenga, mayores posibilidades de tomar una decisión acertada».

□ 17.006 Decisiones: Resultados y Acción (18')

Describe la relación entre la previsión y la toma de acciones para determinar valores, fijar objetivos, identificar alternativas y recopilar información. Evaluar los posibles resultados y alternativas utilizando la información adecuada. Tomar decisiones con altas probabilidades de que conduzcan a lograr los resultados deseados. Cómo utilizar el cerebro lógico, la intuición, la experiencia y «feelings» para distinguir la alternativa más deseada de las variadas e imperfectas posibilidades. Cómo implementar las acciones que nos conducen al logro de los resultados deseados. Aplicación de los seis pasos en el proceso de la toma de decisiones.

Para: Supervisión, Dirección y Toma de Decisiones.

□ 17.007 Los Conejillos de Indias son Mascotas (16')

El mensaje base de la película trata sobre la inflexibilidad de ciertas reglas en la forma de pensar, la rigidez, creadores de múltiples problemas en las organizaciones. Cuando los empleados de cualquier nivel sienten miedo o negatividad anticipadamente a las consecuencias de las acciones al aplicar ciertas reglas, regulaciones, políticas o procedimientos, el caos es, a menudo, el resultado final. La película nos permite aprender lo positivo de: conocer las consecuencias de una posible inflexibilidad, identificar cómo aproximarse a las alternativas que ayuden a resolver las diferencias entre las personas.

□ 17.008 Gerente con Poder (30')

Poder en el lugar de trabajo significa que cada uno de nosotros debemos actuar como si el negocio fuera nuestro. El gerente con poder crea un ambiente en el cual se hace responsable del negocio y ayuda a sus colaboradores a trabajar con el mismo interés y eficacia. A través de la película vemos que no existe una fórmula mágica, se trata de un proceso de confianza en sí mismo y de aquellos colaboradores que «con usted le ayudan a tomar decisiones y sacar el negocio adelante». Es un acto de fe en la capacidad de cada persona para dirigirse a sí misma. Trata la película de ayudar a cambiar el papel tradicional de supervisores y directivos en general, mostrando la mejora en métodos de dirección, construcción de equipos y mejora de la calidad en el trabajo en la propia vida personal.

Para: Seminarios de Dirección y Supervisión.

□ 17.009 Negociando: Estrategias y Tácticas (24')

Todo negociador de éxito sabe que ha de «dar» algo para «conseguir» algo. Es algo básico en toda negociación. La habilidad es determinar qué dar, cuándo darlo, por qué darlo, cuánto dar y qué se espera recibir. Todo negociador debe conocer cómo maniobrar de modo que lo que da sea algo que pueda permitírsele y que lo que consigue satisface sus necesidades, es decir, conocer las estrategias y tácticas a emplear. Visionando y discutiendo esta película se aprenderá a comprender la importancia de analizar una situación para determinar las necesidades en comparación con los deseos, preparación de actos de negociación...

Para: Seminarios de Negociación y Comunicación.

□ 17.010 Negociación: Ganar-Ganar (25')

Siempre que intentamos influir en alguien en un intercambio de ideas estamos negociando. Cuando realizamos cualquier tipo de contrato, al comprar y vender, al decidir dónde ir de vacaciones, acuerdos sobre planes de trabajo y previsiones o dónde almorzar, el éxito va a depender de las habilidades negociadoras, así como de la fortaleza de las necesidades de las otras personas envueltas en la negociación. La película presenta conceptos que pueden ser aplicados en cualquier situación en que la negociación signifique que ha de resolverse algo. Enfatiza la filosofía según la cual en una negociación de éxito todo el mundo gana. No se trata de ética, sino de hacer un buen negocio. Cuando las partes intervinientes en una negociación quedan satisfechas con los resultados, trabajarán con ilusión por lograr el éxito.

Para: Seminarios de Negociación y Comunicación.

□ **17.011 No Está Usted Escuchando, I (21')**

Presenta las barreras básicas que impiden la escucha eficaz y sugiere cómo evitar tales barreras. Saber escuchar es una habilidad que puede adquirirse y que resulta de una gran importancia para lograr el éxito en los negocios y en la vida. Los adultos dedican, aproximadamente, un setenta y cinco por ciento del día a la comunicación verbal y un cincuenta y cinco por ciento de éste a escuchar. Las personas que no tengan desarrollada la habilidad de escuchar serán muy poco eficientes en los negocios y/o en la vida social. Los errores por no saber escuchar cuestan muy caro a las empresas y a las personas. La película nos muestra las seis técnicas básicas para lograr la habilidad de saber escuchar. **Para:**

Seminarios de Comunicación, Negociación y Ventas

□ **17.012 No Está Usted Comunicando, I (18')**

La interdependencia de las personas en los negocios y en la vida social requiere una gran armonía y sentido de cooperación. Y ello se logra con una buena comunicación. Los supervisores deben ser capaces de comunicar claramente directivas e instrucciones a los empleados. Los vendedores han de ser capaces de persuadir a sus clientes potenciales para que compren la oferta que hacen. Un profesor deberá convencer a los estudiantes de la necesidad de aprender. Un leader debe articular su visión de futuro y las ventajas de buscar tal futuro. La película muestra las técnicas para conseguir las habilidades necesarias para lograr una comunicación eficaz.

Para: Seminarios de Comunicación, Negociación y Ventas.

□ **17.013 Los Vientos del Cambio (9')**

Trata de cómo vemos el cambio en nuestras vidas. Si lo vemos como una oportunidad bien recibida o como algo a lo que tememos. El cambio está representado por un monstruo al que hacen frente dos grupos distintos de personas. Un grupo lo ve como algo inevitable, el otro intenta hacer todo cuanto puede para hacerle frente. Al fin ambos grupos se unen, hacen frente al monstruo, viendo en el cambio una oportunidad de moverse hacia adelante en su futuro. Ayuda a reconocer las propias reacciones frente al cambio, comprender la necesidad de arriesgarse frente a nuevas situaciones, pensar en soluciones creativas frente a los problemas, ver el cambio como una oportunidad, no un problema.

Para: Seminarios sobre el Cambio, Abre-reuniones y Creatividad.

□ **17.014 Dirigiendo a Través del Cambio (19')**

Hacer frente al cambio es un objetivo muy importante en el mundo de la empresa en los tiempos en que vivimos. Tanto si la empresa crece como si ha de realizarse un ajuste de plantilla, introducir nuevos sistemas, el cambio es algo natural, que puede afectar a la moral de trabajo y a la productividad. Frente a una situación de cambio se producen cuatro etapas básicas, que el vídeo presenta con claridad, ofreciendo estrategias que los directivos pueden utilizar para guiar a su personal suavemente a través de cada fase. Anticipándose a las reacciones de los empleados frente al cambio, trazando un plan para tratarlo eficazmente, haciendo que los empleados participen en la elaboración del plan.

Para: Seminarios sobre el Cambio, Dirección y Liderazgo.

□ **17.015 No Está Usted Escuchando, II (20')**

La mayoría de la gente está de acuerdo en que escuchar es una habilidad muy valiosa para lograr éxitos personales, privados y profesionales. Estudios recientes indican que sólo escuchamos eficientemente un 25 por 100 de lo que nos hablan. Y si escuchar es tan importante ¿por qué escuchamos tan pobremente? La mayoría de nosotros somos víctimas de nuestras distracciones, pérdida de interés, intento de exponer nuestros puntos de vista más que intentar comprender el de otras personas, y otros errores muy comunes. Aún siendo difícil, es posible mejorar la habilidad de escuchar a través de la práctica de, al menos, seis técnicas que expone el vídeo.

Para: Seminarios de Comunicación, Ventas y Dirección.

□ **17.016 No Está Usted Comunicando, II (23')**

Revitaliza las relaciones personales y profesionales con habilidades prácticas que pueden ponerse en funcionamiento cada día, dando las claves para lograr una comunicación efectiva. Cinco escenas diferentes, con cierto sentido del humor, muestran cómo quien envía un mensaje, inconscientemente, crea barreras que interfieren su recepción clara y completa. Especificando cinco fases o pasos a seguir para una comunicación eficaz, teniendo siempre en cuenta las características específicas de quien recibe el mensaje. La importancia de organizar nuestros pensamientos y el mensaje antes de emitirlo. La necesidad de ilustrar el mensaje con las apropiadas analogías y ejemplos, poniéndolo en el contexto apropiado de quien escucha.

Para: Seminarios de Comunicación y Ventas.

□ **17.017 El Color de la Seguridad (26')**

Toda una guía para el uso de montacargas/carretillas elevadoras. Identificación de riesgos asociados a su uso. Pasos que deben darse para controlar los posibles peligros. Cuáles pueden ser las actuaciones inseguras. Cómo tratar las cargas. Cómo actuar en casos de emergencia.

Para: Seminarios de Uso de Carretillas Elevadoras y Supervisores de almacén.

□ **17.018. Poniéndose en el Lugar de un Cliente Difícil (20')**

Frente a problemas de clientes, ante todo, hemos de simpatizar y empatizar, ponernos en su lugar. Y siempre escuchar, escuchar atentamente. Cuando esté seguro del problema, de haberlo entendido, ofrezca posibles soluciones, llegue a un acuerdo con el cliente sobre la mejor solución. Y una vez alcanzada la solución aceptada por el cliente, pongase en práctica de principio a fin. Sí de principio a fin. Escenas de bancos y hotel.

Para: Seminarios de Atención al cliente y Tratamiento de Quejas.

□ **17.019 Haga que la Capacitación Valga su Inversión (18')**

Una inteligente y clara muestra de la importancia de preparar bien los programas de formación. Motivar al personal antes de asistir a cursos y seminarios, y la clave del éxito; cuando las personas vuelven a su puesto de trabajo, asegurarse que alguien sigue la acción para ver como se aplican los conocimientos y habilidades aprendidos, en el puesto de trabajo.

Para: Seminarios de Recursos Humanos, para Directivos y Mandos intermedios y Formación de Formadores.

□ 18.001 Perfección Telefónica (21')

Enseña a todos y cada uno a cómo manejar las llamadas telefónicas. El teléfono se ha convertido en el medio de contacto personal más común en nuestro mundo. El primer impacto que recibe un cliente, generalmente, de una empresa es a través del teléfono; eficiencia, cortesía, calidad de servicio, se transmiten a través del teléfono. Por ello, el entrenamiento en el uso de este medio de comunicación es vital, en especial para los jóvenes que se incorporan a la empresa y que han de utilizarlo, pues se convierten en auténticos embajadores de la empresa cuando contestan por teléfono. La película estimula y enseña a cómo utilizar el teléfono, de forma eficaz e inmediata.

Para: Seminarios de Entrenamiento en el Uso Eficaz del Teléfono.

□ 18.002 Equipos y Líderes (21')

Usted tiene bajo su mando a un grupo de personas diferentes con una tarea por realizar, un objetivo a cumplir, y usted necesita que trabajen como un equipo. Es uno de los retos más difíciles para cualquier directivo.

En el vídeo, Paul, un miembro del grupo, acusa a su jefe de ignorar las necesidades de la gente que trabaja bajo su mando, haciendo imposible que el grupo funcione como un equipo motivado y productivo.

Paul establece un paralelismo entre la acción de un grupo de amigos escalando una colina y el grupo de trabajo en la oficina. En ambos casos, es necesario lograr un grupo fuerte y unido, un equipo con un propósito y objetivo común. Algo vital para obtener el éxito de toda empresa humana.

Para: Dirección y Supervisión. Personas que trabajan en Equipo.

□ 18.003 Calidad; El Único Camino (29')

Un vídeo que hará comprender a todos y cada uno de los miembros de la empresa por qué la Calidad Total es tan importante. Haciéndoles desear participar aportando su granito de arena para conseguirlo.

Este título ha sido diseñado y realizado específicamente para influir en las actitudes y comportamientos, cómo cambiarlos para que ayuden en la actividad diaria.

Contesta a cuestiones cómo: ¿qué es calidad?, ¿quién es responsable?, ¿qué costes tiene?

Calidad es satisfacer a los clientes. Y todos y cada uno, en la empresa, son responsables de que el cliente se sienta satisfecho: producción, entregas, presentación, confianza, servicio, contabilidad, todo ha de responder a lo que el cliente espera. La calidad ahorra dinero. Es más rentable dar buena calidad y siempre. La calidad es algo que no puede reservarse a un día sí y otro no. **Para: Seminarios sobre Calidad y Atención al Cliente.**

□ 18.004 «30» Maneras de Ganar Tiempo (26')

La película nos presta tres pasos claros:

- El primero, muestra cómo controlar el tiempo, cómo hacer el mejor uso del tiempo disponible, cómo usar el tiempo que de otra manera sería malgastado, cómo minimizar las interrupciones y desajustes.
- El segundo paso analiza las cuestiones más relevantes y cómo preparar un plan de acción.
- El tercer paso, LA ACCIÓN. Elabora una lista que ayuda a priorizar y llevar el plan adelante.

El vídeo está basado en las experiencias de John Adair, escritor del libro *Cómo manejar su tiempo*.

Para: Seminarios de Dirección y Organización.

□ 18.005 Cuando Tú Eres el Cliente (23')

No hay nada tan irritante como un mal servicio. Nada como ello para perder clientes rápidamente.

Dar un buen servicio es vital. Por ello, tanto el sector privado como el público están haciendo un gran esfuerzo por mejorar la calidad de servicio. Pero no es fácil.

Este vídeo ayuda a cambiar actitudes. Enseñando al personal a comprender exactamente lo que él sentiría si estuviera en los zapatos del cliente.

Los empleados que están en contacto con los clientes, deben comprender desde el primer día que es responsabilidad de todos y cada uno dar un servicio de calidad.

Enseña a los empleados a: tratar a otras personas en la forma que les gustaría ser tratados, hacer las cosas un poco mejor que lo estrictamente necesario, dar un buen servicio es responsabilidad de todos, comprender a los clientes enojados, servir a los clientes.

Para: Seminarios de Atención al Cliente, Vendedores, Recepcionistas, Personal de Hospitales y Servicios en general.

□ 18.006 Di lo Que Quieras Decir (26')

Un vídeo sobre ASERTIVIDAD en el trabajo. Los empleados no dejan sus problemas personales a la puerta de la oficina, de la fábrica o del almacén. Existe cierta confusión sobre el término ASERTIVIDAD. Pero no es necesario ser un psicólogo para detectar ciertos síntomas. El directivo que grita a sus subordinados, el dependiente que no puede decir «no», el supervisor que ordena a un subordinado hacer algo, el colega que nunca nos da una respuesta clara y directa, todos son ejemplos que fallan en ser verdaderamente asertivos. El vídeo, basado en el trabajo de investigación realizado por Kate y Ken Back, autores del libro *Asertividad en el Trabajo*, presenta seis puntos básicos de enseñanza: Decida lo que quiere, dígalos de forma clara y específica, diga la razón de porqué lo dice, no se deje manipular ni ser apartado, escuche, apúntese a «ganar-ganar». El vídeo se centra alrededor de experiencias de un directivo, pero puede ser utilizado a todos los niveles dentro de una organización.

Para: Seminarios sobre Asertividad en el Trabajo y Habilidades Interpersonales.

□ 18.007 Más Que una Buena Impresión (21')

La entrevista de selección, cómo elegir al mejor candidato para un trabajo determinado.

Muchos entrevistadores inexpertos confían en la simple intuición para seleccionar a los candidatos. Esta subjetiva actitud puede generar información poco fiable y conducir a una pobre decisión en el proceso de selección.

Para ayudar a los entrevistadores a mejorar sus técnicas de selección, el Dr. Paul C. Green, psicólogo industrial, ha desarrollado un sistema: «comportamiento entrevistando», basado en sus propias experiencias en el campo de la selección en un gran número de organizaciones. El concepto básico es que el comportamiento del pasado ayuda a predecir resultados futuros. El entrevistador es entrenado en cómo diseñar posibles resultados futuros en base a ejemplos específicos del candidato en el pasado. Enseña cómo preparar con antelación el plan de la entrevista, lista de preguntas a realizar para conseguir ejemplos del comportamiento, cómo evaluar habilidades más que personalidad. Cómo mantener el control de la entrevista. Cómo usar los silencios como herramienta durante la entrevista. Cómo escuchar eficazmente. Cómo buscar «evidencias contrarias» para determinar si el candidato tiene las habilidades que precisa.

Para: Seminarios de Recursos Humanos y Selección de Personal.

□ 18.008 Dirigiendo de Manera Informal (25')

Describe cómo los directivos eficaces muestran cómo piensan y se mantienen en contacto con lo que está pasando en todo momento.

Puede suceder accidentalmente: esperando el ascensor, al salir del trabajo, y puede ser una actividad deliberada asignando día, hora y lugar. En ambos casos, el directivo eficaz sabe que lo que pasa en estas interacciones informales, es una parte crucial de que se está siendo un directivo eficaz.

La película contesta a las preguntas de qué es esta forma de dirigir, por qué es importante, cómo se hace bien, cómo evitar hacerlo mal.

Para: Seminarios de Dirección y Supervisión.

□ 18.009 La Entrevista de Evaluación (28')

Para muchas personas, directivos o subordinados, la entrevista de evaluación no es algo deseado ni esperado con alegría. Si, además, trae recuerdos del profesor en la escuela, puede resultar más doloroso que agradable para el subordinado, el directivo y la organización en términos de productividad, logros y moral.

Ayuda a manejar la entrevista con personas poco cooperativas, cómo lograr información positiva y negativa de los empleados. En el vídeo vemos cómo la eficacia en este tipo de entrevistas se logra centrándose en los resultados y no en la personalidad, haciendo preguntas y escuchando, no imponiendo las ideas propias, siendo específico sobre éxitos y fracasos, no siendo destructivo, acordando objetivos y acciones a seguir.

Para: Seminarios de Recursos Humanos. Supervisores y Jóvenes Directivos.

□ 18.010 Ideas en Acción (10')

Estimular la creatividad es un imperativo para lograr el éxito en tiempo de cambio. Esta película intenta contestar y ayudar a la pregunta de cómo estimular constantemente la creatividad y la innovación dentro de las organizaciones. Cómo estimular las ideas viables sobre productos, servicios, procesos y procedimientos que necesitan y desean los clientes internos y externos.

El vídeo, en un original estilo, mezclando escenas en vivo y gráficos, nos presenta métodos para vencer las barreras que cada individuo crea por sí mismo a sus propios pensamientos, cómo mejorar las habilidades en la solución de problemas, cómo evitar el asesinato de las ideas, cómo elaborar ideas y soluciones de un modo positivo y creativo, cómo tomar la iniciativa y traducir las ideas en acción...

Para: Seminarios de Dirección, Creatividad e Innovación.

□ 18.011 Diez Técnicas de Formación (38')

Una divertida e inteligente presentación de diez utilísimas claves para usar en los seminarios para los formadores, en las presentaciones en general, y útil, también, para quienes han de enseñar a grupos de personas. Intenta demostrar que la única forma de evitar que un seminario o conferencia resulten aburridos, blandos, malos..., es que quien ha de darlo se entrene, teniendo en cuenta siempre qué es lo que intenta: transferir unos conocimientos, enseñar unas habilidades, cambiar unas actitudes... Presenta las razones, modos y técnicas a utilizar. **Para: Seminarios de Formación de Formadores y Comunicación.**

□ 18.012 La Organización Donuts (32')

Basada en el libro de Charles Handy, muestra los tres conceptos clave, seguidos de tres preguntas diseñadas para centrar pensamientos y discusión, retando a las personas a que apliquen los conceptos en sus empresas y en sus propias vidas. Nos presenta la curva signoide y el significado de cada uno de los períodos o trazos. Curva aplicable en todo caso. Analizado el principio Donuts, hemos de contestar a las preguntas, ¿cómo está el corazón o parte central de su Donuts personal, trabajo, empresa, y qué iniciativas pueden tomarse para llenar esos espacios? **Para: Seminarios de Dirección y Planificación Personal y/o de Empresa.**

□ 18.013 Generando Grandes Ideas (15')

Es la fase azul en el proceso del pensamiento creativo y la toma de decisiones. Este vídeo estimula la creatividad y la innovación de ideas. Indica el estado en que debe estar la mente para generar ideas y el tipo de atmósfera que hace posible el pensamiento creativo. A veces la innovación no es lo más apropiado, en otras ocasiones sólo un pensamiento radical puede dar los frutos necesarios. Este vídeo se complementa con Ideas en acción, Elementos para tomar decisiones y Actuar conduce al éxito.

Para: Seminarios de Creatividad e Innovación, Habilidades Directivas y Pensamiento Estratégico.

19.001 Los Paradigmas (38')

Esta película, dentro de la serie «Descubriendo el Futuro», de Joel Barker, ayuda a contestar a la pregunta de ¿por qué es tan difícil anticiparse al futuro? Los paradigmas son reglas que aceptamos para garantizarnos nuestros más básicos principios sobre cómo vivimos y trabajamos. Los paradigmas nos ayudan a evaluar y organizar nueva información de forma rápida.

La «parálisis paradigmática» se produce cuando permanecemos anclados demasiado tiempo y demasiado fuertemente a unos determinados paradigmas, sin cuestionarlos. Convirtiéndose en barreras para nuestras habilidades de ver nuevas oportunidades. El mensaje de Joel Barker es tan poderoso que ha cambiado el modo de hacer negocios en Estados Unidos y Europa. Podemos decir que casi todo el mundo está implicado e influenciado por la implantación del poder de los paradigmas. Joel Barker nos motiva y empuja a mirar dentro de nosotros y a todo lo que nos rodea despertándonos frente a un mundo de posibilidades. El primer paso para despejar la resistencia al cambio es comprenderlo y Joel Barker nos da algunas claves para trabajar. Peter Brucker nos dijo que el mejor camino para predecir el futuro es crearlo. Joel Barker nos dice cómo hacerlo. La película nos estimula a pensar, a salvar las barreras de nuestra propia mente.

19.002 El Poder de una Visión (30')

Este vídeo, dentro de la serie «Descubriendo el Futuro», de Joel Barker, nos ayuda a contestar a la pregunta ¿por qué hemos de dedicar tiempo a pensar sobre el futuro?

Joel Barker nos muestra cómo una visión positiva del futuro es esencial, tanto para las organizaciones como para las personas individualmente, si desean diseñar su propio futuro. Desde Grecia a Harlem, pasando por Polonia, Joel Barker nos presenta un delicioso y motivador viaje, ayudándonos a ver cómo una visión positiva del futuro puede dar significado y rumbo al presente, ayudar a mejorar la calidad y la eficiencia de quienes han de tomar decisiones, estimula a tomar decisiones en tiempos difíciles, ayuda a individuos y organizaciones a centrarse en los objetivos y a lograr resultados notables. La película ayudará a las organizaciones a comprender el poder de los sueños, a reforzarlos y centrarlos y a desarrollar una visión que pueda mejorar altamente los éxitos.

Recordando la fábula de Loren Eisely sobre «El joven y la estrella de mar», J. Barker nos dice cómo lo importante en la vida es pasar de ser meros observadores a participar..., y que...

- Una visión de futuro sin acción es simplemente un sueño.
- Una acción sin visión de futuro carece de sentido.
- Una visión de futuro puesta en práctica puede cambiar el mundo.

Para: Seminarios de Dirección, Pensamiento Estratégico, Creatividad y Gestión del cambio.

19.003 Pioneros de Paradigmas (31')

Vídeo de la serie «Descubriendo el Futuro», de Joel Barker sobre el cambio y las oportunidades de utilizar nuevos paradigmas. Y lo que es aún más importante, sobre las personas con auténtico espíritu de pioneros. Un grupo especial de personas que desarrollan nuevos paradigmas desde conceptos no muy claros llevándolos a la práctica. Los pioneros, dado que son los adelantados a toda civilización, a todo colectivo, se les ha visto siempre como gente arriesgada. Y a los colonos que los siguen, van después de los pioneros, se les ve cómo aquellos que hacen las cosas más prudentes, no corren riesgos. Pero hoy día es el «colono» quien corre el riesgo...

¿Es nuestra empresa, organización o colectivo humano pionera, creando nuevos productos y/o servicios haciendo posible el cambio? O tal vez somos «colonos» esperando que el futuro sea definido por otros. El vídeo nos ayuda a forjar nuevos caminos dentro de nuestra empresa. Nos presenta cómo descubrir el espíritu de pionero, analizando casos reales dentro del mundo de los negocios. Casos que ayudarán a mejorar la habilidad de ser auténticos pioneros, buscando oportunidades y desarrollándolas antes que lo hagan otros. Abandonemos la mentalidad de «colonos» y seamos capaces de empreñar nuestra organización de un auténtico espíritu de pioneros.

Para: Seminarios de Dirección, Pensamiento Estratégico, Creatividad y Gestión del cambio.

19.004 El Paradigma y sus Principios (39')

Una ayuda valiosa, una herramienta útil, para manejarse dentro del mundo en que vivimos, en un perpetuo cambio. Cómo buscar los nuevos paradigmas. Cómo situarse en la curva del paradigma, dentro de nuestra propia empresa o dentro del sector donde trabajamos. Cómo transformar una situación negativa en una positiva. Análisis de los principios del paradigma: ¿Cuándo aparece un nuevo paradigma? ¿Quién aporta un nuevo paradigma? ¿Cómo beneficiarse con el cambio del nuevo paradigma? ¿Qué puede sucedernos cuando cambia el paradigma? ¿Cómo aprender de otros? **Para: Seminarios de Dirección, Pensamiento Estratégico, Creatividad y Gestión del cambio.**

19.005 La Quinta Disciplina (7')

Seguramente se ha hecho, alguna vez, la siguiente pregunta: ¿Qué es lo que quiero crear? Todos tenemos una visión de lo que queremos hacer con nuestro futuro. Debemos crear una visión compartida dentro de las organizaciones, un entorno en el que cada ser humano se pregunte qué es lo que quiere crear. Este vídeo le mostrará el punto de partida para emprender el camino para conseguir su dominio personal. **Puntos clave:** La disciplina del dominio personal.

Para: Seminarios de Motivación.

19.006 La Responsabilidad personal y la PDP (18')

Este vídeo nos da la PDP, la pregunta detrás de la pregunta. <<Ese no es mi trabajo. No puedo hacer nada>>. Si se ha sentido frustrado alguna vez al escuchar estas palabras, imagínese lo que ocurriría a una organización entera cuando todos sus empleados decidieran que todos los asuntos son <<problema de alguien>>. Este vídeo le ayudará a que esta organización sea la suya. La Responsabilidad Personal puede ayudarle a transformar el comportamiento no responsable en una actitud de resolución de problemas, a comprender la importancia de su autoestima siendo la persona más responsable que pueda, a desarrollar el valor necesario para enfrentarse a cada día con una actitud responsable y a lograr los beneficios del <<autoempleo>>, sin dejar su trabajo actual. **Puntos clave:** Responsabilidad Personal. <<Autoempleo>>

Para: Todo el personal. Seminarios de Motivación, Cliente Interno.

□ **19.007 Fish! (18')- SUBTITULADA // 19.010 – Fish! - DOBLADA**

El libro, un éxito mundial. El vídeo sigue los mismos pasos. Toda una filosofía, la filosofía FISH! generadora de un ambiente de trabajo alegre, lleno de energía. Un lugar en el que cada uno acepta la responsabilidad de hacer lo necesario para que el conjunto tenga éxito. ¡Usted puede hacer la diferencia! Es una clara demostración de lo que puede ocurrir cuando se crea un equipo de empleados dispuestos a todo. Cuando se elige amar al trabajo que desempeñamos todos los días, podemos alcanzar el máximo de felicidad, propósitos y satisfacción. Algo muy importante, dado que gran parte de las personas pasamos un alto porcentaje de nuestro tiempo en la actividad laboral diaria.

Para: Seminarios de Motivación.

□ **19.008 Fish! Sticks (18')**

Este vídeo nos muestra cómo alimentar la filosofía FISH!, a través del compromiso personal para compartir una visión, unos con otros, en el trabajo, creando una atmósfera que coincide con las propias ilusiones. Ser auténticos, estando alerta para vivir la visión con la que nos hemos comprometido. Cada uno aconseja y cada uno puede ser aconsejado; desde el Jefe al empleado más nuevo. Es el camino de descubrir una fuente prodigiosa de energías, creatividad y pasión por la vida y el trabajo. Todo ello existe dentro de nosotros mismos y surge cuando aprendemos a amar lo que hacemos y haciéndolo de forma desenfadada y responsable. Sin tensiones interpersonales negativas. Creando la confianza en el éxito.

Para: Seminarios de Motivación.

□ **19.009 Fish! Tales (20')**

Dentro de la serie FISH!, FISH! TALES, nos muestra cómo las personas pueden realizarse dentro de su actividad laboral. Presenta tres ejemplos de cómo aplicar la filosofía FISH! en el lugar de trabajo, aunque no se aun mercado de pescado. Enseña cómo practicar la filosofía FISH! en el trabajo en equipo, servicio al cliente, atención y compromiso en el lugar de trabajo, en situaciones laborales distintas y en lugares donde se practica el deporte. Vídeo complementario del primer título FISH! Tres ejemplos donde se aplica la misma filosofía; el deseo de colaborar, el deseo de amar lo que se está haciendo y el deseo de disfrutar al tiempo de lograr los objetivos marcados.

Para: Seminarios de Motivación.

□ **19.011 Es tan sencillo (It's so simple) (20')**

□ **20.001 Sin Retorno (26')**

Vídeo elegido en Bruselas, Unión Europea, para ser utilizado en todos los idiomas de la misma. Presenta situaciones que pueden darse en todos los países y en todas las empresas. Errores comunes en la comunicación interna pueden producir resultados imposibles de corregir. Accidentes de consecuencias graves en las personas. Toda una invitación a la reflexión y el análisis sobre un tema tan importante como la comunicación interna y la seguridad en el trabajo.

Para: Seminarios de Comunicación Interna, Dirección, Supervisión y Seguridad en el Trabajo.

□ **20.002 ¿Estamos de Acuerdo? (26')**

En toda negociación, cada una de las partes intenta conseguir lo que desea de la otra. La forma de conseguirlo en concentrarse en la tarea de definir lo que desea cada una de las partes y cómo realizar el intercambio, dar y recibir, para que ambas partes queden satisfechas. Este vídeo presenta cómo lograr, a veces, más de lo que se esperaba. Una negociación no puede ser una imposición, ha de ser persuasión. Ayuda a comprender qué es una negociación, cuándo y cómo negociar, comprensión del método de lo «que deseo» y cómo seguir las cuatro fases de la negociación.

Para: Seminarios de Negociación en general, Negociación Interna de la Empresa, Comunicación.

□ **20.003 Cómo Ser los Mejores (34')**

El vídeo nos presenta una empresa que a los ojos de su director las cosas se están haciendo bien y el personal tiene confianza en sí mismo y está bien motivado. Nadie ve problemas en la práctica. La visita de un cliente y amigo le trae malas noticias; va a dejar de comprar. Toda una lista de errores, omisiones y acciones, ninguna de ellas de gran envergadura por sí misma. El director y los supervisores se reúnen para resolver los problemas. Cada departamento ha tenido parte en los errores cometidos y la solución, está claro, ha de afectar a todos, sólo la aplicación de un programa de calidad total puede solucionar la situación. El vídeo muestra lecciones aplicables a directivos, supervisores y personal en general.

Para: Seminarios de Calidad Total.

□ **20.004 Ahora, Tú Tienes la Palabra (25')**

Es la historia de Jim, un joven directivo que ha de presentar los resultados de una investigación a un grupo de personas conocidas en su mayoría por Jim. Al principio tiene confianza en que podrá realizar la presentación fácilmente, pronto tendrá dudas, después piensa que será un desastre. Y al día siguiente, reunido con James, su «áster ego», prepara todos los pasos necesarios para que la presentación sea un éxito.

Para: Seminarios sobre Presentaciones, Hablar en Público, Comunicación.

□ **20.005 No Puedes Hacerlo Todo (20')**

Vídeo que trata sobre la Delegación. Cómo usarla, barreras posibles, proceso, beneficios que aporta a quien delega, a la empresa y al personal en quien se delega. Con descripción de todos los pasos antes, durante y después de haber delegado una función o actividad concreta. Todo un método a seguir.

Para: Seminarios sobre Delegación y Dirección.

□ **20.006 Escenas de Ventas (15')**

Dar un buen servicio al cliente no es sólo la forma en cómo se le atiende, es, además, la política comercial de la empresa. No es sólo hacer bien las cosas, es también hacer lo que el cliente espera. Eficiencia, rapidez frente a las

demandas del cliente. Presenta doce escenas diferentes para sacar las consecuencias más válidas, aplicables a muchas empresas directamente y/o que sugieren situaciones análogas.

Para: Seminarios de Venta al Detall y Atención al Cliente.

□ 21.001 Dar un Paso Más (8')

Vídeo que a través de imágenes deportivas y/o hechos notables, nos motiva para dar ese poco más, cada día, en cada acción, para conseguir un poco más de nosotros mismos. Un poco más, lo que necesitamos para hacer las cosas bien y pronto. Se trata de hacer posible lo difícil.

Para: Seminarios de Motivación y Abre-reuniones.

□ 21.002 El Futuro (8')

El futuro nos motiva para enfrentar el cambio con espíritu de triunfo. Controlar el futuro es lo que todos y cada uno debemos aprender. Si no controlamos el futuro, el futuro nos controlará a nosotros. Sólo podremos influir en el futuro manteniendo la mente abierta, participando en su diseño, eliminando la creencia de que las cosas continuarán como fueron en el pasado. Futuro quiere decir cambio. Sin equipos bien conjuntados, no es posible el éxito.

Para: Seminario de Motivación, Innovación y Creatividad y Abre-reuniones.

Para: Seminarios sobre el Cambio y Pensamiento Estratégico.

□ 22.001 El Cliente Es el Rey (4')

No importa la calidad del producto o servicio que ofrece una empresa, el cliente no estará feliz a menos que cada aspecto y detalle del producto y/o servicio llene sus expectativas. Puede que el cliente no se queje, pero, posiblemente, no vuelva más. En este vídeo con canciones del estilo de los años cincuenta se pone de relieve. No se trata solamente de sonreír al cliente. Es algo más. Y dado que cada persona en la empresa es parte de la cadena de servicio, cada eslabón debe ser fuerte. **Para: Seminarios de Atención al Cliente y Abre-reuniones.**

□ 22.002 Calidad Es... (4')

Utilizando una alta tecnología en el tratamiento visual y una moderna canción y ballet, este vídeo comunica el valor de la calidad en toda organización, motivando a las personas a producir calidad y aportar iniciativas. La calidad necesita de tiempo, trabajo, tecnología, sistemas, pero, especialmente, necesita personas sinceras consigo mismas.

Para: Seminarios de Calidad, Motivación y Abre-reuniones.

□ 22.003 El Sueño se Hará Realidad (4')

A través de una preciosa canción e imágenes, se envía un mensaje de creer en sí mismo, si las personas eliminan el miedo de sus mentes y tienen fe en sí mismos, pocas cosas podrán quedar por conseguir. El éxito está en la voluntad, la convicción y la confianza en nosotros mismos.

Para: Abre-reuniones sobre motivación.

□ 22.004 Cuando un Grupo Es un Equipo (4')

El mensaje que nos da el vídeo, a través de un grupo de baile y canto tipo «gospel», es que la mayoría de las tareas en el trabajo requieren de la cooperación. Pero un grupo sólo llegará a ser un equipo si las personas, deliberadamente, ponen su empeño en crear un trabajo en equipo. Un directivo frustrado presenta los negativos resultados de la empresa a sus colaboradores. Como soñando, se ve a sí mismo desde un púlpito dando mensajes de trabajo en equipo. Es comprensible que las personas busquen su propio interés, pero resulta mejor trabajar dentro de un equipo poniendo el énfasis en la cooperación, mutua comprensión y ayuda. **Para: Abre-reuniones en Seminarios de Trabajo en Equipo y Liderazgo.**

□ 22.005 Pausas Naturales (2')

Presenta humorísticamente cómo realizan la petición de pausa de un seminario dos asistentes al mismo. Ayuda e inyectar cierta relajación y distensión dentro de una reunión de trabajo y/o seminario. **Para: Iniciar las Pausas.**

□ 22.006 Seco Como un Hueso (2')

Vemos a dos asistentes a un seminario compitiendo entre sí, para mostrar quién tiene más sed de los dos. Concluyendo en que lo que realmente necesitan ambas es una pausa. Ayuda a relajar las reuniones y hacer una pausa con el mayor sentido del humor.

Para: Iniciar una Pausa.

□ 22.007 Los Cierres tipo «Blues» (3')

Presenta a dos ángeles en el cielo cantando en «tempo» de rock sobre cómo cerrar la venta. Toda una serie de cuestiones en forma de canción sobre cómo cerrar una venta y concluye con que lo inmejorable es solicitarla.

Para: Pausas y Abre-reuniones.

□ 22.008 Vendedores Fanfarrones (3')

Dos vendedores de éxito cuentan sus logros, cantando un «blue». Cada uno trata de superar al otro. Al final comprenden que podrían conseguir más si suman sus esfuerzos y trabajan como un equipo, eliminando su competición personal e individual. **Para: Sesiones de Ventas.**

□ 23.001 Morkramia: Trabajo en Equipo (12')

Con humor y digitalización nos presenta una reflexión para planificar con detalle y prevenir los problemas que se pueden presentar en el desarrollo de un proyecto. Importancia de la comunicación en el trabajo de equipo. Vídeo que trata sobre la Delegación. Cómo usarla, barreras posibles, proceso, beneficios que aporta a quien delega, a la empresa y al personal en quien se delega. Con descripción de todos los pasos antes, durante y después de haber delegado una función o actividad concreta. Todo un método a seguir.

Para: Seminarios Project manager y Trabajo en equipo.

□ 24.001 Minutos de Calidad, I - Casos sobre Gestión de Calidad Total y Benchmarking. (24')

¿Significa la palabra calidad lo mismo para todos? ¿Cómo la definen los clientes? Éxitos a corto y largo plazo de la mejora de calidad. Ejemplo de mejora de calidad en el servicio. Las mejoras de la calidad pueden venir de una fuente totalmente distinta a la propia. Benchmarking de los ferrocarriles en Australia. En oftalmología. En supermercados, just-in time. En Cadillac sobre los asientos de cuero. Hospital General de Baton Rouge y Ford Taunus. Un gran número de ejemplos sobre calidad.

Para: Seminarios de Calidad y Benchmarking.

□ 24.002 Minutos de Calidad, II (26')

Mejora de la Calidad en General. Calidad de Servicio y Atención al Cliente. Atacar las causas profundas de los problemas. Mitigar las esperas de los clientes. Recuperación de ropa en un hospital y ahorro de 200.000 dólares. Éxito en la aplicación de una mejora en el lanzamiento desde el aire de comida sobre Bosnia. Mejora en el uso de catéteres en un hospital. Ahorro en el manipulado de toallas en un hotel. Mejora en el servicio de comidas escolares. Ahorro en el cambio de color a otro que no destiñe. Mejora en los resultados de los estudiantes en un colegio. Ahorro por la utilización de una nueva herramienta. Mejora de calidad en la cadena Ritz. Atención especial a los clientes de Lexus. Ejemplo de cómo vender aprovechando los rasgos diferenciales.

Para: Seminarios de Calidad, Servicio y Atención al Cliente.

□ 24.003 Minutos de Calidad, III (40')

Planificación de la Calidad y Reingeniería. Mejoras en Ford Mustang. Éxito de los motores Ryobi. Redecillas de pelo y/o cómo mejorar una amplia gama. Ford Taunus. Cuestionarios teledirigidos, éxito con el teléfono. Boeing 777 pone ejecutivos-usuarios de sus vuelos en los equipos de mejora de calidad. Criadero de caimanes mejorando la calidad. Mejora en los servicios de los aviones Boeing 777. Especial atención al cliente intermediario, distribuidor, transportista... Ejemplo de algún fracaso a evitar; latas auto-calentables. Hospital General y admisiones de ausentes. Cómo reducir el número de cesáreas en un hospital, mentalizando al cliente potencial para evitarlo. Evite errores visitando el Museo de los Productos Fracados. Reingeniería, utilizando los mejores elementos de la gestión de calidad, planificación y programación, formación, trabajo en equipo, nuevas tecnologías.

Para: Seminarios de Planificación de Calidad y Reingeniería.

□ 24.004 Minutos de Calidad, IV (29')

Herramientas de Calidad. Medidas de Calidad y Cómo Evitar los Costes de una Mala Calidad. Utilizar la historia para mejorar la calidad. El útil ejemplo del Dr. Snow, para descubrir el motivo de la epidemia de cólera en Londres de 1854. Ejemplo de los aviones de guerra que regresan a salvo tras un combate. La utilidad de unas primeras estadísticas hechas por una enfermera. Aprendiendo de los catéteres. Mejorando la puntería al mejorar la tecnología. Mejora de la calidad mejorando la comunicación con los clientes. Mejorar la calidad y evitar reparaciones conduce al éxito. El Hula-Hop, o cómo controlarse uno mismo. La historia de SAS. Ajuste de programas al tiempo necesario de atención al cliente. Shell Brasil y la experiencia de ventas de lubricantes.

Para: Seminarios sobre Calidad.

□ 25.001 El Invitado (14')

Tiene como objetivo transmitir a todos los empleados las ideas básicas sobre la importancia que tiene tratar a los clientes como invitados y la forma de hacerlo. Presenta ejemplos claros de las habilidades necesarias para dar un buen servicio a los clientes. Y abre líneas de comunicación para que los empleados se sientan personalmente motivados para dar lo mejor de sí mismos cada día. Hace hincapié en cinco puntos básicos; Dar la bienvenida a los clientes, Llamarles por su nombre, Atender a sus necesidades, Darles las gracias, Invitarles a que vuelvan.

Para: Seminarios de Atención al Cliente y Calidad total, para todo el personal.

□ 26.001 La Comunicación Telefónica (13')

Las claves del uso del teléfono son algo básico. Este vídeo muestra tales puntos clave: Estar preparado, tomar las notas con claridad, responder con rapidez. Cuidar el tono de voz, ser directo y sincero. Hablar con la claridad de un profesional. Personalizar el mensaje. Ser agradecido y mostrar cortesía.

Para: Seminarios de Telemarketing y Uso Eficaz del Teléfono.

□ 26.002 Un Buen Servicio al Cliente (15')

Todos somos clientes y todos damos algún servicio a los demás. El vídeo presenta varias escenas donde se aplican distintas técnicas y comportamientos útiles para atender eficazmente a los clientes: Conocimientos y buen servicio son la clave del éxito.

Para: Seminarios de Atención al Cliente, Ventas al detall y de Servicios.

□ 26.003 El Vuelo del Búfalo (30')

Contenido basado en los estudios y teorías de James A. Belasco y Ralph C. Stayer, expuestas en su libro vendido en todo el mundo y en varios idiomas. Establece la diferencia entre el comportamiento colectivo del búfalo y las ánades. El primero

no sabe dónde va cuando falta el jefe, las segundas son capaces de relevarse sin problema alguno durante sus largos vuelos de uno a otro continente. Teoría aplicable al mundo empresarial.

Para: Seminarios de Trabajo en Equipo, Empowerment, Delegación y Pensamiento estratégico.

□ 26.004 El Juego de Echar la Culpa (12')

Desafortunadamente, este Juego se juega todos los días, tanto en las organizaciones grandes como en las pequeñas. Y el resultado es bajas en la productividad, deficiente trabajo en equipo, resentimiento y rencores, además de una pésima moral laboral. Todos pierden cuando el Juego de echar la culpa se convierte en la norma diaria de funcionamiento organizacional. Esta divertida película, de dibujos animados, le ayudará a aprender que la responsabilidad personal es la respuesta a este juego. Sólo cuando los empleados y directivos asumen la responsabilidad personal de sus propias conductas y resultados, se logra detener el juego. Una vez que las personas, en todos los niveles, comienzan a buscar soluciones en lugar de buscar culpables, el futuro comienza a brillar.

Puntos clave: Responsabilidad persona. Cambios. Trabajo en equipo. **Para: Todos los niveles de la organización.**

□ 26.005 Sí, pero... (12')

¿Cuándo fue la última vez que alguien le dijo <<Ya lo hemos hecho antes>>, <<No es posible>>, <<El jefe no lo aceptará>>, <<¿qué diría la gente?>>, <<Sí, pero...>> Frases procedentes de los jefes, padres, funcionarios de la Administración... Frases matadoras que son una amenaza para la innovación. Surgen de la resistencia al cambio y destruyen la creatividad. Este vídeo le presenta una estrategia de cuatro pasos para contrarrestar las frases matadoras: Identificar la frase matadora, Determinar la causa fundamental, Explorar sus opciones, Actuar. Siga este proceso y eliminará las barreras para conseguir un pensamiento creativo. ¡Necesitamos grandes ideas!

Puntos clave: Origen y consecuencias de las frases matadoras.

Para: Seminarios sobre Creatividad e Innovación.

□ 26.006 Un Viaje Hacia el Ambiente Heroico (30')

Toda persona necesita sentir que se confía en ella y se aprecie lo que hace, que contribuye al éxito de la organización. Un ambiente de trabajo donde la verdad, la honestidad y el espanto estén presentes en todos los negocios llevados a cabo por y en sus organizaciones. Es decir, un Ambiente Heroico. Este vídeo le ayudará a crear ese ambiente a través de la aplicación de ocho principios básicos que crearán un lugar de trabajo donde todos, directivos y colaboradores, puedan trabajar al máximo de su potencial porque todos compartirán un conjunto de valores comunes.

Puntos clave: Concepto de Ambiente Heroico. Ocho principios para conseguirlo.

Para: Directivos, supervisores y mandos intermedios. Seminarios de Dirección.

□ 26.007 Proyecto 2000 (54')

Este vídeo ha sido diseñado para promover un verdadero entendimiento acerca de aquello contra lo cual usted está luchando. Más importante aún, este vídeo le mostrará cómo avanzar en el contexto de un proyecto general para abordar el problema, el año 2000. un dinámico vídeo que cuenta con el respaldo estratégico de un panel de expertos en el tema, cuidadosamente seleccionados. Le brindarán una cantidad de formación suficiente y sumamente valiosa, para tomar decisiones críticas, capaces de garantizar sus esfuerzos en el tema y ayudarle a prevenir litigios, problemas legales relacionados con el año 2000.

Puntos clave: Inventarios. Evaluación de riesgo. Acuerdos. Pruebas. **Para: Directivos y altos cargos de la organización. Seminarios de Dirección.**

□ 26.008 Elevándose con el Ave Fénix (32')

Basada en el libro del mismo título, un éxito en muchas partes del mundo, del autor J. Belasco. El vídeo pone el énfasis en la idea de renovación, crear algo nuevo; crear el mañana en más fácil que cambiar el hoy. Presenta varios ejemplos de empresas en que aplicando esta filosofía lograron un gran éxito.

Cumplir las promesas sólo es posible practicando el llamado "empowerment". En todos los ejemplos el sistema sirve de elemento motivador y ayuda para lograr el éxito trabajando en un ambiente alegre de confianza mutua. Sintiendo responsables del trabajo en equipo y del éxito logrado en conjunto, gracias al esfuerzo común.

Para: Seminarios de "Empowerment" y motivación a los empleados.

□ 27.001 Dirigiendo para Lograr la Calidad Total (21')

Una exposición clara de los puntos básicos para lograr y mantener la calidad total (TQM). El vídeo, a través de una serie de viñetas, expone toda una serie de claves: Establecimiento de procesos, mejoras de la comunicación, diseño del producto o servicio... satisfacer al cliente...

Para: Seminarios de Mentalización sobre Calidad Total.

□ 29.001 Cómo Gestionar Mejor su Tiempo (17')

Haga reflexionar a todo el personal sobre la manera de organizar y gestionar su tiempo. El programa proporciona consejos sencillos y concretos que le permitirán mejorar su eficacia personal. El vídeo muestra a dos directivos, uno con más experiencia que otro, que se encuentran en el «hall» de un hotel y hablan de su organización personal. Organizarse implica reagrupar sus actividades, superar sus bloqueos, tomarse tiempo en planificar para ganarlo en la ejecución. Distinguir lo urgente de lo importante, cuidar la forma de comunicarse, saber reformular, delegar. Distinguiendo lo que es especial y excepcional de lo que es habitual y rutinario, y saber deshacerse de lo inútil. Realice un trabajo de revisión y preparación concreta para una nueva organización.

Puntos clave: Organizar y gestionar su tiempo. Planificar. Delegar. Time Management.

Para: Directivos y técnicos que tienen que organizar su trabajo y/o el de sus colaboradores.

□ 29.002 Cómo Conducir y Animar una Reunión (23')

Sus reuniones pueden hacerse interminables y aburridas. Haga desaparecer la «reunionitis» gracias a reuniones bien llevadas y animadas correctamente. Una reunión puede ser de información, de expresión, de intercambios, o las tres al mismo tiempo. Los componentes también pueden variar; el objetivo a alcanzar, el tema a tratar, los participantes, el animador, los métodos y técnicas de animación. En el vídeo se estudian y desarrollan cada uno de los puntos extensamente.

Para: Directivos, mandos intermedios y a todo el personal que participe en reuniones de trabajo. Seminarios de Reuniones.

□ 29.003 Acoger el Primer Contacto (12')

La primera impresión es la más importante y no hay dos oportunidades de hacerlo bien. Aquellas personas que contribuyen a dar la imagen de la empresa han de reflexionar sobre la calidad de su acogida y su eficacia comercial. A través del ejemplo de un hombre al que, encontrándose en viaje de negocios, le roban su coche junto con su portafolios, su talonario de cheques» su reserva de hotel..., el vídeo hace un repaso de las 10 ideas claves a tener en cuenta para el primer contacto. En muchas ocasiones no las concedemos importancia y fracasamos en la acogida del cliente. El entorno, la escucha, la respuesta a las expectativas del cliente o visitante, la manera de actuar y el conocimiento de la empresa son factores esenciales para dar una imagen impecable de la organización.

Puntos clave: Recibimiento. Calidad en el trato con el cliente. Dominar la situación.

Para: Mandos intermedios y personal en contacto con clientes. Seminarios de Atención al Cliente.

□ 29.004 Y Además... la Simpatía (19')

¿Dónde ha dejado la simpatía? En este programa observará tres ejemplos tomados de la vida cotidiana: en un garaje, en una administración y en una agencia de viajes. En cada uno de ellos y con los mismos personajes, vemos una acogida indiferente y una acogida de calidad. A veces la amabilidad profesional no es suficiente, incluso cuando se trata únicamente de hacer respetar el orden en una cola. Algunos clientes pueden llegar a ser odiosos: gritan... discuten... porque tienen miedo. Miedo de no llegar, de quedarse sin lo que desean. Sólo quieren una cosa, que se ocupen de ellos y se les tranquilice. El vídeo les demostrará cómo conseguirlo.

Puntos clave: Observar a los clientes. Tratarlos tal y como ellos esperan ser tratados: como personas y no como expedientes. **Para: Mandos intermedios y personal en contacto con clientes. Seminarios de Atención al Cliente.**

□ 29.005 Los Clientes Tienen Cosas que Decirle (19')

¿Qué debe saber de un cliente? Información tan útil como sus actitudes, reacciones, entorno, necesidades, razones para comprar... En el vídeo observará dos situaciones de venta que se obstruyen y evolucionan. La una en el campo de la venta de servicios a una empresa industrial; la otra en el marco de la venta a particulares. Tanto si se hacen preguntas abiertas como cerradas, los clientes han de ser «escuchados» y luego «explorados». Hay que profundizar en sus necesidades reales, definidas, su interés revelado, sus reticencias descubiertas. Sólo entonces, el vendedor puede hablar de su producto o servicio sin ponerlo en peligro. No olvide la importancia de la escucha en todo acto de venta y antes de toda argumentación. La venta es como un traje «a medida». El vendedor tiene el papel de «aconsejar» y debe ayudar al cliente a comprar haciéndole definir previamente sus necesidades.

Puntos clave: No se puede vender cualquier cosa. A cualquier persona. De cualquier manera.

Para: Jefes, mandos intermedios y personal de ventas y Atención al cliente.

□ 29.006 Juego, Set... y Conclusión (15')

¿Conclusión, cuándo? El programa muestra cómo actuar para cerrar positivamente una entrevista de venta. Cómo vencer las vacilaciones de los vendedores que saben hacer un buen descubrimiento, pero dudan en el momento del cierre. Dos jóvenes vendedores de una misma empresa debaten sobre sus comportamientos, los principios y las técnicas sobre los que reposa la conclusión de una venta. Póngalos en práctica y llegará a una conclusión satisfactoria para ambas partes.

Para: Directivos, mandos intermedios y personal de Ventas y atención al cliente.

□ 29.007 Los Secretos del Jefe (19')

¿Cuáles son los secretos de un jefe con éxito? En el vídeo se analizan con precisión las actitudes, los comportamientos y las técnicas que hay que poner en práctica para ser el jefe de un equipo ganador. El vídeo nos muestra las reacciones sobre seis temas de actualidad, y a través de ellas conoceremos los secretos. De la actitud del jefe depende la de sus colaboradores. Estos son, cada vez más, técnicamente tan competentes como su jefe. La autoridad de éste emana de su capacidad para motivar a un equipo. De su saber y de su saber estar. Un jefe que confía inspira confianza... Un jefe auténtico provoca sinceridad... Un jefe que se compromete suscita implicación.

Puntos clave: Ser positivo: motivar. Interrogarse sobre los medios. Asegurarse de que se es comprendido. Estar abierto a los demás. Reconocer el trabajo bien hecho.

Para: Directivos y mandos intermedios. Seminarios de Liderazgo.

□ 29.008 La Entrevista Anual, su Recorrido (52')

Año nuevo... entrevista anual. El programa muestra a quienes deban participar en una entrevista anual de evaluación, el estado de ánimo con el que debe desarrollarse, y cómo conducirla. Una entrevista anual llevada con éxito desemboca en un consenso que facilita las relaciones y la comunicación. Dos personas, el subdirector de una agencia de un banco y uno de sus clientes, hablan de las entrevistas de evaluación. Entre observaciones y consejos, construyen la estructura de la entrevista, quedando al descubierto su utilidad, así como el clima necesario para que ésta se desarrolle con éxito.

Puntos clave: El estado de ánimo de la entrevista; ni pudor, ni rigor. La preparación de la entrevista por «n+1» y por «n». Los hechos relevantes del año transcurrido: ¿cómo interpretarlos? La negociación de los proyectos para el año en curso: calidad y cantidad. El consenso.

Para: Directivos y mandos intermedios. Seminarios de Evaluación.

□ 29.009 Expresarse, Concierto para Empresas (9')

Inicie a los mandos, del Superior al Director General, a prestar mayor atención a las informaciones captadas o emitidas por aquellos que están más cerca de la producción, del producto, del servicio prestado. Hágales comprender la importancia y el alcance del esfuerzo que requiere el hecho de expresarse adecuadamente. Este programa, construido en seis partes, describe las etapas que han marcado las relaciones de los que trabajan: «los hombres de arriba» y «los hombres de abajo» en los tiempos de los caballeros andantes, con la revolución industrial..., actualmente... Ambos van en el mismo barco. El éxito de su producto y/o servicio dependerá de su capacidad de cooperación para mejorar la calidad, reducir los costes y encontrar ideas, hacer cosas nuevas.

Puntos clave: Importancia de expresarse correctamente. Cooperación.

Para: -Directivos, mandos intermedios y operarios que participan encírculos de calidad. Seminarios de Liderazgo.

□ 29.010 Adulto, ¿Estás Ahí? (12')

Cuando nos encontramos ante una dificultad debemos reconocerla y hallar la forma de solucionarla. Mediante dibujos humorísticos, este vídeo nos muestra cómo reaccionamos frecuentemente en nuestras relaciones con los demás en nuestra vida personal y profesional, como niños maleducados o rebeldes o como padres disgustados e insatisfechos. Este programa nos enseña cómo, en la mayoría de los casos, podríamos hacer que fuera nuestro yo «adulto» quien controlara la situación. En las relaciones profesionales nuestro yo «adulto» está ahí. Aprenda a utilizarlo. Otro buen ejemplo de Análisis Transaccional.

Para: Todo el personal. Seminarios de Análisis Transaccional.

□ 29.011 Recepción Telefónica, ¿Víctima o cliente? (21')

La recepción telefónica tiene una importancia capital en la vida económica y en el desarrollo de la empresa. En cualquier organización el teléfono es un instrumento fundamental, ¿cuántas llamadas se hacen a lo largo del día? En el vídeo, el señor Fabián, directivo de una empresa, evaluará las distintas acogidas de varias empresas con las que entra en contacto. Algunas serán negativas, torpes, o totalmente positivas. Todos agradecemos un trato cordial por teléfono, así que ¿por qué no practicarlo? La recepción telefónica refleja la imagen de la empresa, que nos atañe a todos. Debemos escuchar con atención a los clientes, hacerles las preguntas adecuadas, aconsejarles, tranquilizarles y ayudarles en su elección y decisión. Demuestre su buen humor y amabilidad.

Puntos clave: Importancia de la acogida telefónica. Imagen de la empresa.

Para: Mandos intermedios y personal de Atención telefónica.

□ 29.012 Las Actitudes del Jefe (6')

El vídeo analiza seis actitudes de un jefe al que un empleado acude con un problema. Todos hemos ido al despacho de un superior a exponerle una dificultad, ¿cómo ha reaccionado: con autoridad, juicio y consejo, protección, interpretación, información o comprensión? Cada una de estas respuestas provoca una reacción en el empleado, que es fundamental a la hora de volver a cuestionarse si acudir al jefe en busca de ayuda y consejo. **Para: Directivos y mandos intermedios. Seminarios de Liderazgo.**

□ 29.013 Posturas de Liderazgo (6')

¿Cómo definiría a su superior? El vídeo le ofrece cinco situaciones muy significativas acerca de los tipos de liderazgo en función del interés por la producción y el factor humano. El superior que delega demasiado, el despreocupado, el prudente, el exigente y el accesible e interesado. La actitud y personalidad de la persona que ejerce el liderazgo influye de manera esencial en el comportamiento de los que tiene a su alrededor. Aprenda a ser un líder ejemplar.

Para: Directivos y mandos intermedios. Seminarios de Liderazgo.

□ 29.014 La Evolución en la Delegación (5')

La delegación es algo esencial en el proceso de toma de decisiones. Saber delegar funciones y en quién es una cualidad importante en un directivo. El vídeo presenta cómo realizar la delegación según la competencia y experiencia de los colaboradores. La evolución consiste en dirigir, enseñar, apoyar y, por último, delegar. Con la ayuda de este programa aprenderá a ayudar a mejorar a sus empleados.

Para: Directivos y mandos intermedios. Seminarios de Delegación.

□ 29.015 Autoafirmarse (5')

Cuando nos enfrentamos a un problema determinado, tendemos a buscar la aprobación de los demás dentro de la empresa, en lugar de enfrentarnos a él nosotros mismos. El vídeo aconseja aceptar la responsabilidad de enfrentarse al problema y solucionarlo mediante la autoafirmación. En este programa se analizan y estudian las consecuencias de ciertos comportamientos ante una dificultad: la huida, el ataque, la manipulación y la autoafirmación, a través de cuatro situaciones entre dos compañeros de una empresa.

Para: Mandos intermedios. Seminarios de Resolución de problemas.

□ 29.016 Los Estados del Yo (10')

Las diferentes personalidades de las personas que nos rodean pueden, a menudo, convertirse en un obstáculo para el entendimiento mutuo. Este programa le enseña a reconocer cada una. Ilustra de forma concisa la teoría de Berne (A.T.): cuatro tipos de padre (normativo, crítico, nutricional y salvador) y los cuatro tipos de niño (adaptado, sumiso, natural y rebelde). Un esquema claro de la aplicación del Análisis Transaccional.

Para: Personal en general. Seminarios de Análisis Transaccional.

□ 29.017 Las Claves de la Reunión (15')

¿Cómo se siente después de una reunión? ¿Malhumorado, cansado, irritado...? Si sus reuniones se han convertido en un campo de batalla, donde todo el mundo quiere hablar al mismo tiempo. Donde los participantes sólo atacan las ideas de los demás, imponiendo las propias, necesita este programa. El motivo de la reunión puede ser solucionar problemas y/o presentar proyectos. El resultado debería ser encontrar soluciones y tomar decisiones.

Puntos clave: Plantear soluciones. Exponer los diferentes puntos de vista. La importancia de un buen animador.

Para: Directivos, mandos intermedios y todo el personal que participe en Reuniones de trabajo.

□ 31.001 Cómo Evitar Caídas en el Lugar de Trabajo (14')

Trabajar en las alturas es un gran riesgo, que puede reducirse siguiendo con atención las recomendaciones y advertencias del siguiente programa. Si trabaja con escaleras, en andamios o inspeccionando cables, necesita una adecuada protección contra las caídas. Estas pueden producir lesiones graves e incluso muertes. Las buenas costumbres de seguridad y un adecuado equipo de protección personal le ayudarán a evitarlas. El vídeo muestra las condiciones óptimas para trabajar en las alturas y la protección requerida como barandillas, redes o sistemas personales de retención contra caídas. Inspeccionar estos dispositivos regularmente le ayudará a practicar de forma segura su trabajo.

Puntos clave: Riesgos. Métodos de seguridad. **Para: Personal que trabaje en las alturas. Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

□ 31.002 Cómo Mantenerse saludable y en Buenas Condiciones físicas (14')

Todos maltratamos nuestro cuerpo de una manera u otra, causándole dolencias de mayor o menor importancia. Mantenerse sano y tener buena salud requiere tomar medidas, es decir, realizar cambios en nuestro estilo de vida para mejorarla. El vídeo explica algunos de los muchos factores negativos que suponen un riesgo para la salud. Se trata de descubrir cuál es el nuestro. Quizá el tabaco (intente dejarlo), el alcohol (conozca sus límites), las drogas (tanto recetadas como si no), el estrés (relájese)... Haga ejercicio y controle su dieta y nutrición para reducir las posibles dolencias modificando el comportamiento indebido poco a poco.

Puntos clave: Factores negativos. Remedios para reducirlos.

□ 31.003 Seguridad para las Manos, las Muñecas y los Dedos (15')

Las manos son los instrumentos más valiosos que poseemos. Las exponemos diariamente a toda clase de riesgos y peligros: maquinaria pesada, instrumentos cortantes, materiales corrosivos... El vídeo nos enseña el funcionamiento de la mano; es un conjunto de huesos, músculos y piel. El cuidado de las manos es algo esencial, la seguridad es lo primero, debemos evitar los accidentes antes de que ocurran. Para ello tenemos que prestar atención y concentrarnos en el trabajo que estamos haciendo. Los guantes son una protección importante para las manos, pero hay que recordar que necesitamos más de un tipo de equipo de protección personal y usted tiene que cuidarlo para que dure más. El programa le muestra las tácticas para reducir los riesgos.

Puntos clave: Posibles riesgos. Cuidado de las manos. Tipos de guantes.

Para: Todo el personal. Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 31.004 El Cuidado y la Seguridad de los Ojos (15')

Los ojos son muy frágiles, debemos cuidarlos tanto en el trabajo como en el hogar. Este vídeo muestra los peligros específicos que diariamente podemos encontrar en el entorno: mala iluminación, contrastes, salpicaduras... Muestra cómo proteger nuestros ojos y cómo mantener una buena salud ocular evitando la fatiga y los accidentes más graves.

□ 31.005 Ergonomía Industrial (15')

Cada tarea se realiza en un entorno distinto, con diferentes tipos de herramientas y materiales. Cada una plantea sus propias exigencias al cuerpo. La ergonomía analiza la tarea, el entorno, el equipo y las herramientas para que el trabajo se haga de forma más segura y eficaz según el trabajador. Ya que no se puede complacer a todo el mundo, el ajuste final le corresponde a usted y a su supervisor. El vídeo le ayuda a comprender el funcionamiento de nuestro cuerpo y sus imperfecciones, como todo sistema. Para reducir las consecuencias dañosas ha de minimizar las posiciones o factores que los causan y realizar ejercicios que ayudan a relajarse. El programa le muestra las posiciones más cómodas o neutras para la muñeca, la mano, el hombro, el brazo, la espalda, el cuello, las piernas y los pies. Preste atención a la ergonomía y piense en ella como un seguro contra las lesiones.

Puntos clave: Definición de ergonomía. Posiciones neutras.

□ 31.006 Seguridad en el Uso de Herramientas de Mano y de Motor (15')

Las herramientas de mano y de motor facilitan el trabajo, mejoran la eficiencia y la precisión. Pero también aumenta el peligro y la frecuencia con que ocurren los accidentes en el hogar y en el trabajo. El vídeo muestra cómo la utilización de un plan antes de comenzar una tarea le ayudará a evitar los posibles riesgos. Es igualmente útil el conocimiento de los distintos grupos de herramientas con que nos podemos encontrar y su adecuado uso. También en este caso es indispensable el equipo de protección personal apropiado para evitar las graves lesiones que este tipo de herramientas pueden causar.

Puntos clave: Riesgos. Procedimientos de seguridad.

Para: Personal que trabaje con esta clase de herramientas. Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 31.007 Primeros Auxilios Básicos (14')

Este vídeo es tan útil como lo puede ser el equipo de protección personal. Todas las actividades cotidianas implican peligros más o menos graves, y, aún tomando todas las precauciones necesarias, siempre pueden ocurrir accidentes que podemos aprender a controlar. En este programa se explican los procedimientos de primeros auxilios básicos para una gran cantidad de riesgos, como cortes, ampollas, quemaduras, heridas en los ojos, fracturas, paradas respiratorias, paradas cardíacas... Recuerde que el conocimiento de estas técnicas es un factor clave para salvar una vida humana.

Puntos clave: Procedimientos de primeros auxilios ante emergencias. **Para: Todo el personal. Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

□ 31.008 Estrés en el Centro de Trabajo (15')

A través de diferentes personajes, el vídeo muestra las consecuencias y causas de la tensión y las presiones del trabajo o de las situaciones personales. Nadie se ve libre del estrés. Podemos encontrar dos tipos de estrés; el positivo, que es esencial, automático y ayuda a la concentración mental, y el negativo, que es el causante de problemas. El programa trata tres formas de combatir y reducir el estrés. Primero, ser conscientes de los hechos que lo provocan y tratar de eliminar o disminuir el problema. Segundo, las técnicas de relajamiento como la respiración profunda, los descansos físicos y mentales. Por último, es muy útil llevar un estilo de vida positivo y establecerse un plan para conseguir sus metas. Aprenda a vivir con el estrés y a disfrutar de la vida.

Puntos clave: Causas del estrés. Formas de combatirlo. **Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

□ 31.009 Cómo Trabajar Seguro con Cilindros de Gas Comprimido (15')

Los cilindros de gas comprimido se utilizan en gran variedad de ambientes; para soldar, proporcionar aire puro y ayudar a los científicos a realizar experimentos de laboratorio. Son de gran utilidad para almacenar gases, pero conllevan un gran riesgo; los escapes. El vídeo trata este peligro, tan importante debido a las posibles fugas, a la distribución del gas y su alta presión y, a los peligros específicos de la sustancia que contiene, como la inflamabilidad. Existen cuatro métodos para almacenar los diferentes tipos de gases que se especifican en el programa, al igual que la importancia de leer las etiquetas y de almacenar los cilindros en lugares limpios, secos y sin exposición al sol. También se explican los dispositivos especiales antes de retirar el gas de un cilindro: reguladores, acopladores CGA, dispositivos de descompresión, supresor de llamas... Con este vídeo trabajará de forma segura con los cilindros.

Puntos clave: Riesgos. Procedimientos de seguridad.

Para: Personal que maneje cilindros de gas comprimido. Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 31.010 Seguridad en la Oficina (15')

¿Se ha planteado alguna vez la cantidad de peligros potenciales que se dan en su oficina? Si no lo ha hecho, este vídeo se los muestra. En una oficina los peligros son diferentes de otros trabajos, tales como en la construcción, en la industria química... sin embargo, ocurren muchos accidentes. El programa explica cómo ser consciente de los peligros de su entorno, cómo familiarizarse con el equipo que utiliza y cómo observar las tareas que se realizan a su alrededor. Para evitar los posibles riesgos vigile su forma física y también su estado emocional. Tenga cuidado con el desorden, las escaleras, las puertas, la iluminación, las estanterías y archivadores, la electricidad, los objetos afilados... En todos ellos existe un peligro potencial.

□ 31.011 Cómo Evitar Resbalones, Traspies y Caídas (12')

Los accidentes pueden ser graves y caros. Es esencial conocer los peligros de nuestro alrededor, tanto en el trabajo como en casa, la clave es la prevención y el orden en el trabajo en equipo. El vídeo explica con detalle los factores que afectan el equilibrio: la fricción, el impulso y la gravedad. Así como los sistemas que tiene nuestro cuerpo para mantener el sentido del equilibrio. Las causas específicas de las caídas, resbalones y traspies son infinitas: prisas, descuidos, falta de atención... En el programa se presta especial atención a las escaleras y a su utilización, además de tener en cuenta la importancia del equipo personal contra caídas. Aprenda la forma correcta de actuar en caso de caídas.

Puntos clave: Reconocer, evitar y controlar los peligros.

Para: -Todo el personal. Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 31.012 Conservación y Seguridad del Oído (15')

El sentido del oído es muy importante, sin él perdemos gran parte de la comunicación. La pérdida del oído se produce de forma gradual y, por eso, muchas veces no nos damos cuenta hasta que es demasiado tarde. Este vídeo examina las causas que originan la pérdida del oído, explicando cómo funciona y cómo se ve afectado por los diferentes ruidos. Según su frecuencia, intensidad y tiempo de exposición. El programa incluye una referencia sobre los métodos para protegerlo en el trabajo, así como la mejor forma de conservarlo con el cuidado diario.

□ 31.013 Selección y Uso de Equipos de Protección Personal (16')

Todos los ambientes de trabajo son distintos, cada uno tiene sus propias reglas, exigencias y peligros inherentes. Pero todos ellos tienen algo en común, es indispensable el equipo de protección personal que requiera cada uno. El vídeo le enseña a identificar los peligros y a intentar evitarlos en la medida que sea posible. Habla de las protecciones para las manos (guantes), los pies (zapatos especiales), el cuerpo (delantales), la cabeza (cascos), los ojos (gafas y caretas), los oídos (tapones y orejeras) y protección respiratoria (mascarillas, purificadores, contenedores de aire).

Puntos clave: Clases de equipos de protección personal. **Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

□ 31.014 Prevención de la Violencia en el Lugar de Trabajo (20')

Un gran porcentaje de los hechos violentos ocurren en el lugar de trabajo. Ninguna organización está libre de este tipo de violencia. El vídeo explica con gran claridad los diferentes tipos de violencia con que nos podemos encontrar en el trabajo; física, emocional, delitos comerciales, robos, amenazas internas, empleados descontentos, conflictos personales... Las personas no se vuelven violentas de la noche a la mañana, hay indicios verbales o emocionales y hay causas, como el temor, la frustración, la manipulación o la dolencia mental. El programa aconseja resolver las discusiones hablando de ellas tranquilamente, sólo perjudican la moral y la productividad. Trate a los demás como quisiera que le trataran a usted.

Puntos clave: Clases de violencia. Comportamiento violento. Procedimientos para evitarlo.

□ 31.015 Cómo Hacer Auditorías de Seguridad (18')

¿Es seguro su lugar de trabajo? Para protegerse y proteger a sus compañeros de los peligros es indispensable la auditoría de seguridad. Es un proceso que implica la revisión de su lugar de trabajo para asegurarse de su seguridad y de que cumple las normas de la OSHA y de su empresa. Este vídeo le ayuda a colaborar en estas auditorías, ya que usted es quien mejor conoce el entorno en que trabaja. Toda auditoría requiere el análisis del lugar de trabajo, la inspección de las herramientas, de los procedimientos de urgencias, la investigación de accidentes y la autoevaluación. Es esencial conocer las reglas de su organización y utilizarlas. La auditoría consigna los problemas para tomar decisiones acerca de ellos e identificar posibles riesgos futuros. **Puntos clave:** Definición de auditoría. Actividades que conlleva.

□ 31.016 Normas de Laboratorio de la OSHA (Programa de Seguridad Química) (22')

¿Se imagina un laboratorio sin etiquetas en los contenedores de los productos químicos? No podríamos distinguir los productos que contienen. Para trabajar con productos químicos es necesaria la información y adiestramiento que proporcionan las normas de laboratorio de la OSHA en el Plan de Higiene Química. En este Plan se especifican los procedimientos y equipos necesarios para proteger a los empleados y minimizar su exposición a los materiales peligrosos. Este vídeo le explica los procedimientos estándares de operación para determinar los peligros del químico, acudiendo a la ficha de seguridad y para protegemos mediante los controles y el equipo de protección personal. Los procedimientos de primeros auxilios pueden salvarnos la vida, no adivine, recurra a las normas de la OSHA.

Puntos clave: Riesgos químicos. Procedimientos de seguridad. Primeros auxilios.

Para: Todo el personal que trabaja con químicos. Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 31.017 Desconectado y Señalización de Aparatos Eléctricos (22')

Este vídeo muestra los diferentes planes que existen para controlar la energía de las máquinas en las empresas. Formulando procedimientos, que identifiquen las fuentes de energía y cómo aislarlo para reparaciones, limpiezas, etc. Es esencial, además del entrenamiento del personal, tener una buena comunicación y colaboración entre todos los equipos de trabajo. Controlando las fuentes de energía de sus máquinas se ahorrará muchas lesiones.

Para: Empleados con trabajos mecánicos, eléctricos, de mantenimiento, construcción y producción. Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 31.018 Seguridad con la Electricidad en el Centro de Trabajo (18')

La electricidad es una parte importante de nuestra vida diaria, tanto en casa como en el trabajo. Pero también puede ser peligrosa. Este vídeo le explica los riesgos que puede correr si trabaja con equipos eléctricos; lesiones, incendios y daños en los materiales y equipos. Para trabajar de forma segura debe recibir una adiestramiento apropiado sobre el funcionamiento de la electricidad, las prácticas adecuadas en el trabajo, los peligros específicos y las precauciones adicionales. El programa le enseña a ser precavido en su entorno de trabajo al manejar aparatos eléctricos.

Puntos clave: Funcionamiento de la electricidad. Posibles riesgos. Precaución.

Para: Personal que trabaje con aparatos eléctricos. Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 31.019 Seguridad con los Ordenadores (VIP-Terminales) (16')

Con los ordenadores las tareas se han simplificado y nuestro trabajo es mucho más sencillo. Pero exigen mucha concentración y precisión. Es un trabajo que puede fatigar la vista, las manos y las muñecas. Algunos riesgos con los que nos podemos encontrar son fatiga ocular, mala postura del cuerpo... El vídeo muestra unos breves ejercicios que le ayudarán a relajar los músculos antes de continuar con su trabajo delante del ordenador. Es aconsejable adecuar el cuerpo y el espacio de trabajo para desempeñar la tarea con mayor comodidad. Preste atención al diseño del equipo y realice los ajustes necesarios para su bienestar. Recuerde que los pequeños detalles pueden ser los más importantes.

Puntos clave: Posibles riesgos. Tácticas y dispositivos para ajustar el entorno de trabajo.

Para: Personal que trabaje con ordenadores. Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 32.001 Más Allá de las Expectativas del Cliente (15')

En este vídeo se explican los puntos a seguir para proporcionar una buena atención y mantener unas buenas relaciones para ganar un cliente para toda la vida. Lo primero es escucharle atentamente para descubrir su necesidad y satisfacerla, en lugar de escucharle para vender. Establecer una relación es imprescindible para hacer que el cliente se sienta importante y, atenderle rápidamente. En segundo lugar es fundamental resolver sus problemas, es decir, convertir algo negativo en algo que refuerce la relación con los clientes. Por último conozca sus productos y servicios para satisfacer las necesidades, ese es el trabajo de todos los miembros de una organización. Para establecer una relación de lealtad vaya más allá de sus expectativas.

Puntos clave: Escuchar. Resolver problemas. Conocimiento del producto o servicio.

Para: Personal de Atención al cliente.

□ 32.002 Motivación Continua (25')

En muchas ocasiones en su trabajo, necesita que su equipo haga más con menos recursos y lo que hace es presionarles obteniendo quejas. Este programa le enseña a motivar a su equipo para conseguir su objetivo, le sorprenderá saber que el primer motivador no es el dinero. Para que su equipo o compañeros se sientan bien con ellos mismos y con el papel que desempeñan en la organización necesita motivarlos. El proceso comienza con el desarrollo de un plan, las personas son diferentes y son motivadas por cosas distintas y continúa con el descubrimiento de las conductas específicas que quiere reforzar. Ha de sorprender a sus empleados haciendo algo bien, recompénselos rápidamente y sea específico con los elogios. Con este vídeo aprenderá que la motivación es un trabajo diario, es un proceso continuo.

Puntos clave: Etapas del proceso de motivación.

Para: Directivos, mandos intermedios y supervisores de equipos. Seminarios de Motivación.

□ 32.003 Evaluación Continua del Desempeño (21')

Seguramente se habrá sentido frustrado, desanimado y poco preparado cuando llega el momento de la evaluación del desempeño. Este vídeo le mostrará una forma rápida y efectiva de conducir una entrevista de evaluación, y algo aún más importante; el valor del seguimiento, donde la orientación es la clave. La evaluación ha de ser continua, sigue en el futuro, y ha de servir para formar a los empleados a encontrar sus metas y realizar una evaluación productiva a través de tres pasos: Preparación, Entrevista de evaluación y Seguimiento.

Puntos clave: Preparación. Entrevista de evaluación. Seguimiento. Orientación.

Para: Directivos, mandos intermedios y supervisores. Seminarios de Evaluación.

□ 33.001 Dirigiendo a la Velocidad del Cambio (27')

En todos los entornos surgen imprevistos, la cuestión es si estamos preparados para las implicaciones de los cambios. Muchas veces sus expectativas no se hacen realidad y ha de adaptarse al cambio. Ante los cambios organizacionales la gente muestra diferentes reacciones, según la naturaleza del cambio, el tipo de organización y el ambiente cultural. El programa le ayuda a establecer la cualidad que distingue a las personas que superan el cambio con éxito de las que fracasan, es decir, la flexibilidad. Se examinan las características de este tipo de personas, teniendo en cuenta que es una habilidad natural que todos tenemos y que aumenta la velocidad de absorción del cambio. El vídeo define el «shock del futuro», la tensión y desorientación que se producen cuando llegan muchos cambios, esto disminuye la capacidad de tomar decisiones porque hay un trastorno de las expectativas. Aprenda a ser una persona del Tipo O aprovechando y superando el cambio con éxito.

Puntos clave: Reacciones ante el cambio. Posiciones a tomar.

Para: Todo el personal afectado por un cambio. Seminarios sobre el Gestión del Cambio.

□ 33.002 Hasta las Águilas Necesitan un Impulso (24')

La intensa presión económica y de la competencia están forzando a los empleados, de todos los niveles, a conseguir más con menos medios y ser más creativos, flexibles y responsables. Dado que la distinción tradicional entre «jefe» y «empleados» se ha hecho obsoleta, todos los miembros de la organización necesitan aprender cómo conseguir el éxito en prestar ayuda a otros reforzando su actividad y motivarse a sí mismos. David Mckally, autor del libro del mismo título que la película, nos conduce a través de principios que conducen al éxito en los propósitos citados.

Para: Seminarios de Dirección, Liderazgo, Motivación, Relaciones Humanas y Supervisión.

□ 34.001 Presentaciones: Habilidades del presentador(20')

Posturas del cuerpo: Cómo observar al auditorio. Velocidad al hablar. Posición de las manos. Cómo situar los pies. Gestos y ademanes más comunes; cuándo utilizarlos y sus beneficios. Contacto con los ojos. Pausas; cómo sacarles provecho, Cómo mostrar entusiasmo.

Para: Seminarios sobre Cómo hablar en público y Presentaciones eficaces.

□ 34.002 Presentaciones: Ayudas visuales (14')

En estos tiempos que soñamos en imágenes cualquier ayuda visual puede marcar la diferencia. Evitemos poner demasiado contenido en una transparencia, especialmente palabras. Conciliar todos los elementos para lograr el impacto ha de ser nuestra meta. Evite repartir la documentación antes de acabar la sesión. Sea creativo: busque símbolos fáciles de recordar. **Para:** Seminarios sobre Cómo hablar en público y Presentaciones eficaces.

□ 34.003 Presentaciones: El Escenario (11')

Es el campo de batalla del presentador. ¡Utilícelo en su beneficio! Dónde situarse en relación con la pantalla. Cómo utilizar el mando para cambiar las transparencias. Retroproyector; su utilización. Evite las distracciones.

Recuerde que el presentador es el punto focal de la presentación. No pierda la oportunidad que se le presenta. Consiga que la presentación sea un acontecimiento.

Para: Seminarios sobre Cómo hablar en público y Presentaciones eficaces.

□ 34.004 Presentaciones: Ante Grupos numerosos (8')

¿Ha pensado Vd. por qué muchos oradores se colocan tras ese asesino con forma de podio? ¿Tal vez para esconder sus rodillas movedizas y/o sus piernas temblorosas? Para evitarlo siga algunas reglas básicas, practíquelas y acabará amándolas. Evite leer y/o asirse al podio. Salga de la caja. Preocúpese de las ideas, no de las palabras. Este vídeo le dará ideas claras y claves para hacerlo y lograr el éxito. **Para:** Seminarios sobre Cómo hablar en público y presentaciones eficaces

□ 34.005 Presentaciones: Preguntas y respuestas (7')

Una presentación, normalmente, acaba con el tiempo dedicado a preguntas y respuestas. Y para que todo se desarrolle y acabe con éxito debe conocer cómo desarrollar esta etapa. Haga Vd. una sinopsis o conclusión. Utilice la llamada pregunta de transición e invite Vd. a la primera pregunta. Y cuando Vd. conteste, antes de hacerlo, repita la pregunta que le hicieron para que toda la audiencia la conozca. Y otras muchas claves que podrá aprender con el vídeo.

Para: Seminarios sobre Cómo hablar en público y Presentaciones eficaces.

□ 35.001 El Ciudadano Sayles (22')

Es un bello recuerdo de la historia de este ciudadano famoso por sus éxitos en la venta. Recibió el gran premio al mejor vendedor. Sus principios, que llevó a la práctica, le permitieron llegar a ser millonario en dólares. El secreto de sus éxitos estaba en: querer conocer a las personas, a sus clientes, mantenía las fichas de sus clientes al día, le gustaba caer bien a sus clientes. Preguntándose siempre, antes de entrar a ver a un cliente, que podría interesarle a tal cliente. Escuchaba tres veces más de lo que hablaba. **Para:** Seminarios de Ventas y Relaciones Interpersonales.

□ 36.001 Conocimiento de Asbestos (6')

El asbesto es la solución a miles de necesidades industriales. La humanidad ha utilizado fibras de asbestos durante siglos por su fuerza, resistencia a las reacciones químicas y al calor. Pero representa, al mismo tiempo, uno de los principales riesgos para la salud en nuestra sociedad. La enfermedad provocada por el asbesto, conocida como asbestosis, puede crear incapacidad o incluso hasta la muerte. En este vídeo se aprende qué es el asbesto, los riesgos que tiene para la salud y las medidas más apropiadas de protección. **Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo y en el Hogar.**

□ 36.002 Una Espalda Sana (5´)

La espina dorsal es la parte más importante de la maquinaria humana. La espalda y la columna vertebral participan en cada movimiento que hacemos. Es muy importante tener una espalda ágil y sana ya que las lesiones en la espalda suponen elevados costos personales y en la productividad. Este vídeo muestra cómo mantener una espalda sana enseñándonos las técnicas adecuadas a emplear al realizar levantamiento de pesos, posturas corporales correctas, la práctica de ejercicio moderado y el control del peso. **Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo y en el Hogar.**

□ 36.003 Prevención de Lesiones de Espalda (5´)

La espina dorsal es la parte más importante de la maquinaria humana. La espalda y la columna vertebral participan en cada movimiento que hacemos. Es muy importante poseer una espalda ágil y sana ya que las lesiones en la espalda suponen elevados costos personales y de productividad. El conocer y evitar las causas origen de lesiones de espalda y practicar el estilo de vida para prevenirlos puede evitar muchos problemas. En este vídeo se aprende a conocer las causas primordiales de lesiones de espalda, cómo funciona la espalda y las medidas preventivas. **Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo y en el Hogar.**

□ 36.004 Patógenos Sanguíneos I (7´)

En el caso de enfermedades de transmisión sanguínea, los trabajadores expuestos a la sangre y a otros fluidos corporales están obligados, por ley, a mantener las medidas preventivas necesarias. Además, en cualquier situación en la que se pueda estar expuesto se deben tomar precauciones en casos como una perforación en la piel al recoger un objeto manchado con sangre, tocar sangre en una herramienta o maquinaria, tener contacto con un objeto contaminado que haya sido desechado de manera inapropiada. Vemos qué son las enfermedades de transmisión sanguínea, cómo pueden ser transmitidas en el ambiente de trabajo y qué medidas de protección se deben tomar para prevenir y evitar todos estos riesgos. **Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo y en el Hogar.**

□ 36.005 Patógenos Sanguíneos II (7´)

Complemento del vídeo precedente. Ampliamos conocimientos sobre las enfermedades de transmisión sanguínea, cómo pueden ser transmitidas en el ambiente de trabajo y qué medidas de protección se deben tomar para prevenir y evitar tales riesgos. **Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo y en el Hogar.**

□ 36.006 Seguridad para los Ojos (4´)

Cuando existen riesgos de salpicadura de líquidos, partículas en el aire o polvo y humo o vapores irritantes se requiere utilizar equipo de protección para los ojos. En este vídeo Vd. aprenderá qué peligros existen para los ojos, cómo seleccionar la protección adecuada y los primeros auxilios a prestar en caso de accidentes. **Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo y en el Hogar.**

□ 36.007 Extintores de Incendios (4´)

Hacen falta tres elementos para que se produzca el fuego; Oxígeno, Calor y Combustible. Los incendios se clasifican por el tipo de combustible que quemen. Es importante conocer el tipo de fuego de que se trata antes de utilizar un extintor, pues en caso de no utilizar el adecuado podría resultar contraproducente. En este vídeo se aprenderá a reconocer los distintos tipos de extintores, el uso apropiado de los mismos y las limitaciones de estos. **Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo y en el Hogar.**

□ 36.008 Cuartos de Huéspedes. Seguridad (5´)

Todos esperamos lo mismo de un hotel: Un cuarto tranquilo y seguro. Para conseguirlo se debe prevenir los posibles accidentes. Es necesario asegurarse de que los cuartos son seguros, que están en buen estado, que no hay mala iluminación, ni alfombras desiguales o bañeras donde fácilmente se resbale. Este vídeo enseña a identificar riesgos potenciales, los procedimientos para eliminar los riesgos y cómo actuar diligentemente en materia de seguridad. **Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo en Hoteles y en el Hogar.**

□ 36.009 El Oído (5´)

El ruido es un continuo compañero en nuestras vidas, dentro del trabajo y fuera de él. La pérdida del oído disminuye la efectividad en el trabajo y además supone una reducción de la capacidad de disfrute en la vida. Conviene saber cuándo utilizar la protección adecuada para el oído, como orejeras y algodones de taponamiento. Con este vídeo Vd. conocerá cómo funciona el oído, cómo los ruidos afectan al sentido del oído y qué medidas de prevención son las adecuadas. **Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo y en el Hogar.**

□ 36.010 Limpieza en el Trabajo (5´)

Un ambiente de trabajo limpio es un lugar seguro, donde puede lograrse un alto grado de productividad. Un ambiente de trabajo donde se practican malos hábitos de limpieza, es un lugar propicio para que se produzcan daños a la propiedad, pérdida de tiempo de producción, moral baja y lesiones personales. En este vídeo se aprende la importancia de la limpieza para prevenir lesiones del personal y aumentar la productividad. **Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

□ **36.011 Cerrar, Desconectar y Marcar: Empleados Afectados (4')**

Cuando se reparan las máquinas utilizadas en el mundo empresarial se debe canalizar la energía, sea cual sea el tipo de ésta; eléctrica, mecánica, química, neumática, hidráulica, termal o gravitacional para evitar accidentes. Y corresponde hacerlo a los empleados autorizados únicamente. En el vídeo se aprenden cuáles son los procedimientos de cerrar, desconectar y marcar, a reconocer cuándo un equipo está cerrado y a respetar los peligros potenciales.

Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ **36.012 Seguridad del Huésped. Áreas Públicas (5')**

La seguridad del cliente es una prioridad básica en los negocios. Por eso los empleados deben identificar los riesgos que pueden causar accidentes al cliente, como la mala iluminación, las obstrucciones, las áreas mojadas, los vidrios rotos, etc. Deben tomarse las acciones pertinentes para crear una atmósfera segura. Este vídeo ayuda a identificar riesgos potenciales, a eliminarlos y a comprometerse con esmero en proteger al cliente.

Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ **36.013 El Derecho de Saber I(5')**

El conocimiento es el instrumento de seguridad más importante que existe en una empresa de sustancias químicas. Es muy importante estar informado de los peligros para la salud y la seguridad de dichas sustancias. Con el vídeo conocerá los estándares de la comunicación de peligros, la señalización de envases, las hojas de información de seguridad de materiales y demás procedimientos que han de cumplirse para lograr un ambiente de trabajo seguro.

Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ **36.014 El Derecho de Saber II (5')**

Este vídeo es complemento del anterior. Ayuda a identificar los peligros potenciales para la salud de las sustancias peligrosas con las que trabaja. Enseña cómo se comunican los riesgos, por qué es importante y cómo se utiliza esa información.

Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ **36.015 Resbalones y Caídas I (5')**

Los resbalones y caídas son la segunda causa principal de muertes producidas en el trabajo. También suponen el 16% de las lesiones de incapacidad en la industria. Este vídeo enseña las causas comunes, las medidas de prevención y las técnicas para evitar las caídas en algunos ambientes laborales.

Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ **36.016 Resbalones y Caídas II (5')**

Complemento del anterior. Los riesgos y las caídas se pueden prevenir. Todos los empleados deben tomar las medidas apropiadas para prevenir riesgos de caídas. En este vídeo se muestran las causas más comunes de caídas, la importancia de un ambiente limpio y de ser cuidadosos con todo cuanto nos rodea para prevenir accidentes.

Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ **36.017 Derrames (6')**

Pequeños derrames pueden ser peligrosos y causar lesiones y enfermedades. En el vídeo conoceremos las medidas preventivas para evitar derrames, cómo controlarlos en caso de que estos se produzcan y los procedimientos de limpieza y descontaminación. **Para: Seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

□ **37.001 Medidas Preventivas Contra Lesiones en la Espalda (13')**

El costo de la pérdida de tiempo por dolores de espalda es muy elevado. Además de los gastos adicionales por tal causa en la disminución de la productividad, baja de la moral, gastos de personal y de reentrenamiento. Este vídeo muestra cómo mantener una espalda sana, enseñándonos las técnicas adecuadas a emplear.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo y en el Hogar.

□ **37.002 El Comportamiento en Seguridad (11')**

El comportamiento personal, cumpliendo las normas de prevención de accidentes laborales es, sin duda, el primer paso y el más importante. En este vídeo aprendemos cómo funciona la seguridad basada en el comportamiento, la aplicación del proceso y su papel para lograr el éxito. Así como, también, la aplicación de los métodos de control de riesgos.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ **37.003 Los Distintos Patógenos Sanguíneos (15')**

Los patógenos sanguíneos pueden causar enfermedades. Se pueden aminorar los riesgos de patógenos sanguíneos tomando medidas de protección personal. En este vídeo Vd. aprenderá qué son los patógenos sanguíneos, cómo pueden ser transmitidos, cómo prevenir la exposición en el lugar de trabajo y qué hacer en caso de haberse expuesto. La manera más segura es tomar precauciones universales; vacunarse, lavar el área afectada inmediatamente...

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo y en el Hogar.

□ **37.004 Acceso a las Áreas Confinadas (20')**

Es muy importante tomar precauciones para evitar el acceso a las áreas confinadas de personas ajenas a tales áreas de trabajo, ya que la vida se pone en juego. Es necesario conocer qué peligros existen para poder protegerse de ellos llevando el equipo de protección adecuado. El área peligrosa debe ser confinada antes de la entrada. En el vídeo Vd.

aprenderá los procedimientos de acceso a esas áreas, las responsabilidades del encargado, los procedimientos de rescate de emergencia y las maneras de pedir ayuda.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.005 Controlando Derrames (20')

Cuando se produce un derrame lo más importante es identificar la sustancia derramada y conocer los tipos de riesgos. Aprenda con este vídeo todos los procedimientos a seguir en caso de que se produzca un derrame, sepa cuándo y cómo utilizar el equipo de protección, familiarícese con los distintos materiales peligrosos que se está usando en sus instalaciones.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.006 ¿Qué Es la Electricidad? (13')

La electricidad la usamos todos los días en el trabajo y en casa. Pero puede presentar serios riesgos para la salud y la seguridad. Es la causa primera de incendios. Miles de personas sufren quemaduras serias y lesiones a causa de la electricidad. Es necesario conocer cómo funciona la electricidad y cómo usarla para garantizar la seguridad. En este vídeo se muestra qué es la electricidad, cómo usarla en el trabajo y los riesgos asociados a su uso.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo y en el Hogar.

□ 37.007 Prácticas de Trabajo Seguras con la Electricidad (12')

Comprender cómo trabaja la electricidad y respetar sus riesgos potenciales son los primeros pasos para eliminar accidentes no deseados en sus instalaciones. Siguiendo unas prácticas de trabajo seguras se pueden evitar accidentes. En este vídeo se muestra el uso de equipo de protección personal, la selección y uso del equipo apropiado, los procedimientos de prevención y los fundamentos del contacto a tierra.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.008 Electricidad: Personal Calificado en Seguridad (10')

Siguiendo prácticas de trabajos seguras se evitan accidentes. En este vídeo se aprenderán los requisitos para el personal calificado incluyendo las técnicas y habilidades para distinguir las prácticas más frecuentes y sus posibles riesgos, las habilidades y técnicas para determinar el voltaje nominal, la distancia de seguridad apropiada, el procedimiento de bloqueo y etiquetado. **Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.**

□ 37.009 Ergonomía I (15')

Los desórdenes y traumas acumulativos pueden ser muy dramáticos. El dolor, la molestia y el cambio en el estilo de vida supone una grave afección. En este vídeo aprenderemos qué son los desórdenes de traumas acumulativos de las extremidades superiores, los factores que los causan y las medidas de prevención. La ergonomía adapta el trabajo al trabajador y reduce la exposición de las personas a los posibles desórdenes y traumas acumulativos.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.010 Ergonomía II (16')

Las posturas incómodas, los movimientos repetitivos excesivos y la aplicación de nuestras fuerzas en exceso son causas que provocan lesiones que interfieren en nuestra actividad. Facilitar las condiciones de trabajos seguras ayuda a obtener la máxima productividad. Reconocer los riesgos y corregirlos, identificar los traumas acumulativos, determinar problemas de naturaleza ergonómica y las medidas preventivas es parte de la formación que se adquiere con este vídeo.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.011 Administración Ergonómica I (8')

Conviene identificar los posibles casos que ocasionen daños corporales, que acumulados resulten auténticos traumas, analizarlos y controlarlos para poder diseñar el lugar de trabajo así como el equipo y los medios en general para el trabajador. En este vídeo aprenderemos los principios ergonómicos, análisis de costos y beneficios, un plan de acción ergonómico de tres fases y el equipo de trabajo adecuado y como usarlo. **Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.**

□ 37.012 Administración Ergonómica II (11')

La clave en el diseño ergonómico es la reducción o eliminación de tres factores de riesgos primarios: fuerza, repetición y postura corporal. Este vídeo muestra los procedimientos para recabar información, cómo utilizar el manual, gráfico de manejo de manuales así como la interpretación de la información.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.013 Protección contra Caídas (10')

Todo lo que sube tiene que bajar, pero cómo bajemos es decisión nuestra. Con este vídeo aprenderemos a reconocer y respetar los riesgos potenciales de caídas, el uso y cuidado apropiados de los equipos de protección contra caídas y la importancia de una postura pro-activa respecto a la seguridad.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.014 Flexibilidad y Estiramiento (12')

Realizar ejercicios diarios de estiramiento muscular es el mejor comienzo para cualquier actividad. No requiere mucho tiempo ni esfuerzo, y la recompensa dura toda la vida. Un mantenimiento regular asegura que el cuerpo funcione bien y no se dañe. En este vídeo veremos los ejercicios físicos que ayudan a estar en forma con prácticas sencillas y que pueden realizarse fácilmente.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.015 Carretillas Elevadoras I (10')

Los montacargas y carretillas elevadoras pueden causar daños serios tanto a las personas como a la propiedad. Los conocimientos básicos y una cooperación adecuada son claves para la productividad y la seguridad. Este vídeo muestra los diferentes modelos y clasificaciones de montacargas que se encuentran habitualmente en el área de trabajo, la operación básica de un montacarga, la inspección de seguridad pre-operativas, como equilibrar las cargas y respetar la capacidad de cada aparato.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.016 Carretillas Elevadoras II (13')

Manejar los montacargas y carretillas elevadoras requiere una gran responsabilidad. Este vídeo muestra los aspectos básicos para el manejo eficaz de estos aparatos, las técnicas sobre como efectuar las cargas y los procedimientos adecuados para un eficaz uso, evitando los posibles riesgos.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.017 Carretillas Elevadoras III (10')

Manejar un montacargas y/o una carretilla elevadora requiere un conocimiento profesional. El accidente más común es que el montacargas golpee a alguien y la causa más común es la velocidad. Es necesario dedicar mucha precaución al utilizar una carretilla elevadora o montacargas.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.018 Carretillas Elevadoras IV (7')

El cambio de batería y llenado del tanque de combustible de los montacargas y/o carretillas elevadoras requiere una extrema precaución y respeto total de todos los procedimientos de seguridad que garantizan el buen funcionamiento de estos aparatos y su seguridad. **Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.**

□ 37.019 Prevención de Lesiones en las Manos (15')

Las prácticas inseguras de trabajo pueden causar accidentes a los demás y a nosotros mismo. En este vídeo aprenderemos a prestar la mayor atención a los riesgos potenciales, realizar siempre prácticas de trabajo seguras, seleccionar los guantes y herramientas apropiados a cada actividad y aplicar las medidas de primeros auxilios.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.020 Comunicación del Peligro Hoy (12')

Los peligros químicos potenciales en ciertos ambientes laborales pueden requerir un gran conocimiento para la propia seguridad, así como la de los compañeros de trabajo y los bienes materiales. Tomar todas las precauciones necesarias y utilizar el equipo de protección adecuado es fundamental.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.021 El Reconocimiento del Riesgo (11')

El adecuado reconocimiento de riesgos depende de la habilidad para discernir lo que está fuera de lo ordinario. En este vídeo se aprende como reconocer los tipos posibles de riesgos en el lugar de trabajo, las habilidades y técnicas para reconocerlos y la responsabilidad en el proceso de control de riesgos.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.022 Comunicación de Peligros (14')

El conocimiento de las características y comportamientos de los productos químicos es indispensable para una utilización de los mismos con los menores riesgos. En este vídeo se aprende a identificar peligros, etiquetas de envase y sus significados, hojas de información y seguridad de materiales y prácticas de trabajo seguras.

Seminario: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.023 Equipo de Protección Personal (15')

Muchas veces los accidentes que se producen en el ambiente laboral se deben a no utilizar o hacerlo de manera inadecuada del equipo de protección. En este vídeo se aprende la utilización del equipo de protección adecuado para evitar accidentes laborales. **Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.**

□ 37.024 Respuesta a Trabajos Peligrosos (5')

En este vídeo se aprenden las obligaciones del responsable de dar la alerta, el plan de respuesta de emergencia en caso de fuga de material peligroso, los distintos niveles de respuesta, los procedimientos a seguir para la estimación de daños, la información de seguridad y salud respecto a los riesgos específicos y su evaluación, así como los procedimientos de tratamiento médico.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.025 Recuperación y Conservación de Recursos (13')

Todos los trabajadores deben familiarizarse con los procedimientos y utilización de la instalación para el desecho de materiales peligrosos. En este vídeo se aprende el reconocimiento de riesgos, el procedimiento apropiado de almacenamiento y manejo, el etiquetado y rotulado de contenedores de residuos peligrosos y el plan de respuesta de emergencia.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.026 Transporte Seguro de Materiales Peligrosos (9')

El material peligroso debe transportarse debidamente empaquetado y etiquetado. En este vídeo se aprende como realizar el transporte adecuado, la adecuada colocación de la correcta etiqueta de advertencia, ejercer siempre la precaución necesaria, fijando el seguro si lo llevara y a conocer en profundidad la responsabilidad adquirida por y en los embarques de materiales peligrosos.

Seminario: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.027 El Oído. Como Conservarlo (11')

El ruido crea excitación y puede llegar a causar la pérdida de la audición de quienes no protegen sus oídos estando expuestos, por su trabajo diario, a niveles excesivos durante periodos prolongados de tiempo dentro y fuera del trabajo. En este vídeo se aprende la importancia de proteger los oídos y cómo hacerlo.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.028 Medidas Preventivas contra el Calor (11')

El calor agota físicamente el cuerpo. Los efectos del calor pueden amenazar seriamente la salud. Este vídeo ayuda a protegernos del calor, a cómo reconocer los síntomas del calor excesivo y a tomar las medidas preventivas oportunas.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.029 Seguridad en Laboratorios (15')

Los avances científicos en los laboratorios pueden presentar peligros potenciales. Existen riesgos biológicos por la exposición a químicos peligrosos. Es necesaria la precaución a través de la utilización del equipo de protección personal y las prácticas de trabajo seguras. Conozca con este vídeo las hojas de información de materiales, el plan de higiene química, la guía de higiene química, y los procedimientos a seguir en caso de accidentes y las responsabilidades en las que puede incurrirse.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.030 Seguridad con Escaleras (11')

Una escalera puede tener ventajas y limitaciones. Antes de utilizarla se han de revisar la escalera que vamos a utilizar y el espacio que lo rodea. En este vídeo se aprende a seleccionar la escalera apropiada, la inspección de escaleras, la ubicación para la mayor seguridad, prácticas seguras de trabajo y el apropiado mantenimiento y almacenamiento. Respetando los procedimientos mostrados en este vídeo se tendrá la seguridad cuando se trabaja con escaleras.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.031 Conciencia en Bloqueado y Etiquetado (9')

Los bloqueados y etiquetados advierten y previenen la liberación accidental de energía eléctrica, mecánica, hidráulica, termal, etc, al dar servicio y mantenimiento a equipos. En este vídeo se aprende el etiquetado, claves en la seguridad, procedimientos de bloqueado, repaso de los procedimientos y su papel en la prevención de accidentes.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.032 Bloqueado y Etiquetado. Garantice su Seguridad (12')

Si siguiendo los procedimientos de bloqueado y etiquetado al reparar y mantener el equipo se puede eliminar riesgos asociados con la liberación de energía almacenada eléctrica, mecánica, hidráulica, termal, etc. En este vídeo se aprenden los procedimientos apropiados, quién debe seguir los procedimientos y las situaciones especiales de etiquetado y bloqueado.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.033 Procedimientos de Clausura y Señalización (13')

En este vídeo se presentan las situaciones más comunes en que los accidentes suelen producirse, los procedimientos correctos de clausura y señalización de fuentes comunes de energía eléctrica, mecánica, hidráulica, termal, etc, utilizadas por las industrias, los correctos procedimientos de arrancado y las situaciones especiales que se pueden presentar. Aprendiendo los pasos necesarios para eliminar las posibilidades de lesionarse por una repentina liberación de energía.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.034 Ergonomía en la Oficina (15')

La ergonomía es la relación del trabajador con el ambiente de su trabajo. Su conocimiento conduce a unos hábitos que ayudan a soportar tensiones y estrés en el trabajo. En este vídeo aprenderemos en qué consisten los desórdenes producidos por traumas acumulativos y sus causas, así como las medidas preventivas para crear un ambiente saludable y seguro en la oficina. **Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.**

□ 37.035 La Zona de Peligro. Mantenimiento y Uso del Equipo Protector (13')

Si en el trabajo se está expuesto a peligros se debe utilizar protección. En este vídeo se aprende la selección y uso apropiado del equipo protector, el mantenimiento y las situaciones en las cuales se requiere el equipo de protección personal, en ambientes con partículas en el aire, electricidad conductiva, alta temperatura.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.036 El Poder de Cambiar. Supervisores (18')

Parte esencial del trabajo del supervisor es desarrollar una actitud positiva en sus empleados y un compromiso de todos ellos con la seguridad modificando su conducta si fuera necesario para adquirir un ambiente de trabajo seguro. En este

vídeo se aprende cómo cuidar el ambiente de trabajo efectivamente, las técnicas para corregir condiciones y conductas que producen inseguridad y la importancia de un seguimiento continuo.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.037 El Poder de Cambiar. Empleados (8')

Tomando algunas decisiones apropiadas de compromiso con la seguridad se pueden prevenir muchas lesiones. Este vídeo enseña a elegir la decisión apropiada de acuerdo con las experiencias anteriores, conocimiento, entrenamiento, presión de los compañeros y lo que se espera, así como a practicar los comportamientos adecuados.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.038 Protección con Respiradores (2da parte) (7')

El aparato respirador tiene un papel muy importante para preservar la salud y la seguridad del trabajador expuesto a determinados riesgos. El respirador purifica el aire. En este vídeo se muestra cómo funcionan los respiradores con purificadores de aire, los diferentes tipo de respiradores con purificadores de aire disponibles, las técnicas de ajuste, así como el uso, el cuidado y conservación de los respiradores. **Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.**

□ 37.039 Protección con Respiradores (3ª parte) (7')

Los purificadores abastecedores de aire permiten abastecer al trabajador de aire respirable pero diferente del aire existente en el ambiente donde se está trabajando. En este vídeo se aprende cómo funcionan los purificadores abastecedores de aires, los distintos respiradores disponibles, las técnicas de ajuste y el uso, cuidado y conservación de los respiradores.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.040 Conciencia de Seguridad. Comience con Ud. Mismo (15')

La seguridad es una parte fundamental cualquiera que sea el trabajo que se desempeñe. Es responsabilidad de la empresa procurar un ambiente de trabajo seguro y es responsabilidad del trabajador reconocer los riesgos potenciales y ejecutar prácticas de trabajo seguras. En este vídeo se muestra como la seguridad es responsabilidad de todas las personas, cómo actuar ante peligros potenciales y las medidas preventivas para garantizar la seguridad.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.041 Seguridad con Andamios I (18')

Los andamios pueden presentar muchos riesgos potenciales. La seguridad del andamio es muy importante para evitar accidentes, como caídas que pueden llegar a ser mortales. En este vídeo se muestra el armado y desarmado de andamios, la evaluación y preparación del lugar, la selección e inspección del andamio, los procedimientos apropiados de armado y desarmado y las prácticas seguras de trabajo.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.042 Seguridad con Andamios II (12')

Los andamios se han utilizado desde que el hombre empezó a construir. Los hay muy variados en sus tamaños y formas. Son una herramienta común y valiosa. Pero si no se conocen y respetan los riesgos potenciales pueden ocurrir accidentes fatales. En este vídeo se aprende a reconocer los peligros potenciales, la capacidad de carga y las prácticas seguras de trabajo para conseguir seguridad. **Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.**

□ 37.043 Resbalones, Tropiezos, y Caídas I (12')

Los riesgos de resbalones, tropiezos y caídas pueden ser eliminados prácticamente al cien por cien si se presta la debida atención. Sin embargo, según las estadísticas laborales, este tipo de accidente en la segunda causa principal de muertes relacionadas con el trabajo. También son la causa de muchas lesiones e incapacitaciones. En este vídeo se aprenden las causas comunes de resbalones, tropiezos y caídas en el trabajo, las medidas preventivas, el uso y mantenimiento apropiado del equipo protector y las técnicas para evitar las caídas y/o hacerlas menos graves.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.044 Resbalones, Tropiezos y Caídas II (12')

Complemento del vídeo anterior. En este se aprenden las causas comunes de resbalones, tropiezos y caídas en el trabajo, las medidas preventivas, el uso y mantenimiento apropiado del equipo protector para evitar las caídas y las técnicas para mejorar el equilibrio y reducir el impacto de caídas.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.045 Seguridad en Elevadores Aéreos (13')

Necesitamos ayuda para alcanzar lugares altos y difíciles. Los elevadores aéreos ayudan a alcanzar esas áreas. Nos permiten, de una manera segura acceder a los lugares que de otro modo no sería posible alcanzar. En este vídeo se aprenden los distintos tipos de elevadores aéreos y sus usos, los pasos a seguir para su buen funcionamiento, los procedimientos apropiados, los riesgos específicos asociados con el uso de elevadores aéreos y cómo evitarlos.

Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.

□ 37.046 Asbesto: Entendiendo los Riesgos (10')

El uso de asbestos presenta uno de los mayores riesgos para la salud. Si bien, su fuerza y resistencia al calor y a reacciones químicas permiten su uso de manera casi ilimitada. Es necesario tomar las medidas de precaución adecuadas para mantener la seguridad. En este vídeo se aprende qué es el asbesto, dónde se localiza, cómo puede afectar a la salud, procedimientos apropiados en la comunicación de riesgos, reconocer los posibles daños, prácticas de higiene y prácticas seguras de trabajo. **Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.**

□ 37.047 Protección con Respiradores (4ª parte) (8')

Proporcionar un ambiente de trabajo seguro para los trabajadores es responsabilidad de la empresa. Este vídeo trata sobre un programa de cómo proteger la respiración y ofrece once reglas para realizar un trabajo seguro en los ambientes laborales donde sea necesario el uso de aparatos respiradores. **Seminarios: Seguridad y Salud en el Trabajo.**

□ 38.001 Boomerang (10')

Bill es el personaje principal en el vídeo Boomerang. Es inteligente, exitoso, lidera un equipo, pero repetidamente tiene problemas con las personas que lo componen. Siente que no le escuchan, que se resisten al cambio y que no rinde suficiente. Se queja a una compañera quien valientemente le reta a considerar que puede que sea él la causa del problema. Ella le explica lo que significa la urgencia de la reciprocidad. Que el comportamiento de Bill está influyendo en el comportamiento de su equipo. Puntualizando que como él no escucha eficazmente no es sorprendente que los miembros de su equipo no le escuchen a él. Si eres amable, ellos serán amables. Se atento y ellos lo serán. Si tú escuchas, ellos escucharán. Bill piensa que es hora de mirarse a sí mismo. Decide obtener más "feedback" y pregunta a un amigo y antiguo compañero de trabajo: "¿Habitualmente escucho eficazmente?" Bill queda atónito ante la respuesta: "No, no lo eres". Bill comprende que debe cambiar. Más tarde, al teléfono con un cliente difícil, **ELIGE CONSCIENTEMENTE SU BOOMERANG**; en lugar de reaccionar negativamente con el cliente, Bill elige arrojar un boomerang positivo. Decide escuchar al cliente. El resultado es que su boomerang positivo gira alrededor del cliente y Bill consigue un muy buen resultado.

Para: Seminarios de Calidad y Atención al Cliente.

LISTA DE TITULOS DISPONIBLES EN INGLES

CÓDIGO	TITULO	MINUTOS
00.01X	THE PANEL INTERVIEW.....	34
00.01A	THE PANEL.....	19
00.01B	THE APPLICANT.....	15
00.02X	WHAT IS NEGOTIATION?.....	55
00.02A	WHAT IS NEGOTIATION?.....	4
00.02B	PREPARATION & PLANNING.....	11
00.02C	THE LANGUAGE OF NEGOTIATION.....	14
00.02D	DEVELOPING CREATIVE ALTERNATIVES.....	10
00.02E	REACHING AGREEMENT.....	7
00.02F	SUMMARY.....	9
00.03X	PERFORMANCE MANAGEMENT SERIES.....	65
00.03A	APPRAISAL INTERVIEW.....	20
00.03B	SURVIVING THE APPRAISAL INTERVIEW.....	12
00.03C	THE PERFORMANCE REVIEW.....	18
00.03D	PERFORMANCE COUNCELLING.....	15
00.04A	YOU'RE FIRED!.....	26
00.05A	MOTIVATION.....	17
00.06A	TEAM DEVELOPMENT & MAINTENANCE.....	22
00.07X	SHORT SOLUTIONS BY LOIS GRANT.....	91
00.07A	RESOLVING CONFLICT.....	9
00.07B	DISCIPLINE INTERVIEW.....	6
00.07C	APPRAISAL INTERVIEW.....	8
00.07D	INDUCTION.....	5
00.07E	MANAGING CHANGE.....	9
00.07F	COMMUNICATION.....	11
00.07G	SUPERVISION.....	10
00.07H	MOTIVATION.....	9
00.07I	DELEGATION.....	6
00.07J	COUNSELLING INTERVIEW.....	9
00.07K	TERMINATION INTERVIEW.....	14
00.08A	STRATEGIC PLANNING.....	18
00.09A	WHAT IS BENCHMARKING?.....	16
00.10A	WHAT IS ENTERPRISE BARGAINING?.....	14
00.11A	WHAT IS SEXUAL HARASSMENT?.....	16
00.12A	WORKPLACE HARASSMENT.....	15
00.13A	MANAGING DIVERSITY.....	15
00.14A	AN EQUAL CHOICE.....	17
00.15A	GIVING & RECEIVING FEEDBACK.....	18
00.16A	10 SINS OF COMMUNICATION.....	22
00.17A	REVOLVING DIFFICULT SITUATIONS.....	18
00.18A	WRITING FOR BUSINESS.....	10
00.19A	ON THE BRINK OF PERFECTION.....	10
00.20A	DO IT RIGHT.....	45
00.21X	DEALING WITH STRESS MODULES ONE AND TWO.....	14
00.21A	MOD. 1 - WHAT IS STRESS?.....	31
00.21B	MOD. 2 - STRESS BUSTERS.....	64
00.22X	TOTAL QUALITY SERVICE SERIES.....	20
00.22A	MANAGING FRONTLINE STAFF.....	10
00.22B	WORKING ON THE FRONTLINE.....	17
00.22C	MANAGING INTERNAL CUSTOMER SERVICE.....	17
00.22D	7 SINS OF INTERNAL CUSTOMER SERVICE.....	115
00.23X	CUSTOMER SERVICE SERIES.....	10
00.23A	CALMING THE IRATE CUSTOMER.....	9
00.23B	BODY LANGUAGE.....	12
00.23C	BENEFITING FROM COMPLAINTS.....	9
00.23D	QUESTIONING FOR CLARITY.....	10
00.23E	MEETING & GREETING.....	10
00.23F	IT'S UP TO YOU.....	9
00.23G	BODY LANGUAGE OVER THE PHONE.....	9
00.23H	SATISFIED CUSTOMERS.....	12
00.23I	THE SINS OF CUSTOMER SERVICE.....	25
00.23J	WHO'S TO BLAME.....	15
00.24A	INTERNAL CUSTOMER SERVICE.....	19
00.25A	TELEPHONE EXCELLENCE.....	66
00.26X	THE PERFECT ANSWER.....	31
00.26A	PROGRAMME 1.....	16
00.26B	PROGRAMME 2.....	19
00.26C	PROGRAMME 3.....	43

00.27X	TELEPHONE SELLING.....	21
00.27A	VIDEO ONE.....	22
00.27B	VIDEO TWO.....	91
00.28X	10 MINUTES MOTIVATORS.....	10
00.28A	HOW TO SELL YOURSELF.....	14
00.28B	HANDLING PRICE OBJECTIONS.....	12
00.28C	PROSPECTING.....	10
00.28D	TURNING CUSTOMERS INTO CLIENTS.....	8
00.28E	I'LL THINK ABOUT IT.....	11
00.28F	INTRODUCTION TO SELLING.....	4
00.28G	GONNA BE A BIG WHEEL SOMEDATY.....	11
00.28H	CLOSING.....	4
00.28I	NEVER GIVE UP.....	7
00.28J	NO EXCUSES.....	56
00.29X	CONSULTATIVE SELLING.....	6
00.29A	INTRODUCCTION.....	10
00.29B	TALK LESS,SELL MORE.....	10
00.29C	QUALIFYING SKILLS.....	13
00.29D	THE BUYING DECISION.....	8
00.29E	HANDLING OBJECTIONS.....	9
00.29F	COMPLETING THE SALE.....	125
00.30X	BALANCING THE SALE.....	20
00.30A	THE FOUR SALES STYLES.....	24
00.30B	BREAKING THE SLAP CYCLE.....	19
00.30C	ELEPHANT HUNTING.....	19
00.30D	KEEP TABS.....	24
00.30E	HANDLING OBJECTIONS.....	19
00.30F	CLOSING.....	17
00.31A	BENEFIT SELLING.....	16
00.32A	MANAGING YOUR TIME MORE EFFECTIVELY.....	51
00.33A	HOW TO MAKE YOUR ADVERTISING \$ WORK HARDER.....	22
00.34A	CHECK THAT CASH, CASH THAT CHEQUE.....	60
00.35X	THE LEADERSHIP KIT.....	14
00.35A	IT'S NOT MY FAULT!.....	13
00.35B	EMPOWERMENT.....	20
00.35C	CHANGE.....	13
00.35D	LEADERSHIP.....	19
00.36A	HANDLING ANGRY CUSTOMERS OVER THE PHONE.....	22
00.37A	HOW TO SAY NO AND MAINTAIN CUSTOMER SERVICE.....	15
00.38A	WHEN HARRY COACHED SALLY.....	13
00.39A	SHOWTIME: THE NEW ORGANISATION.....	18
00.40A	EVERYBODY'S IN SALES.....	17
00.41A	EVERYBODY'S IN CUSTOMER SERVICE.....	19
00.42A	DEALING WITH CUSTOMER AGGRESSION.....	22
00.43A	WHAT DID I DO WRONG?.....	50
00.44X	BUSINESS SKILLS SESSION STARTERS.....	5
00.44A	SUCCESS IN SMALL BUSINESS.....	5
00.44B	PLANNING.....	3
00.44C	STRUCTURE.....	4
00.44D	BUSINESS FINANCE.....	3
00.44E	COST, PROFIT & BREAKEVEN.....	3
00.44F	MARKETING.....	4
00.44G	MARKETING.- ADVERTISING & PROMOTION.....	4
00.44H	MARKETING: THE MARKETING PLAN.....	4
00.44I	EXPORTING.....	5
00.44J	LEGAL OBLIGATIONS.....	5
00.44K	MANAGING PEOPLE.....	5
00.44L	MONITORING BUSINESS PERFORMANCE.....	115
00.45X	SALES MEETING.....	21
00.45A	QUESTIONING SKILLS.....	24
00.45B	GOAL SETTING.....	27
		25
00.45C	PSYCHOLOGY OF SELLING.....	23
00.45D	HABITS, SYSTEMS, COMMITMENTS.....	23
00.45E	TARGET MARKETING.....	
00.45F	NEGOTIATION SKILLS.....	
01.001	SHOW BUSINESS.....	24'
01.003	IN TWO MINDS.....	18'
01.004	THE MEETING OF MINDS.....	15'
01.005	AWKWARD COSTUMERS.....	24'
01.009	THE BALANCE SHEET BARRIER.....	30'
01.010	WHEN I'M CALLING YOU.....	16'
01.011	SUCCESS AT SELLING.- P. I.- THE PREPARATION.....	26'
01.012	SUCCESS AT SELLING.- P. II.- THE PRESENTATION.....	25'

01.013	SUCCESS AT SELLING.- P. III.- DIFFICULT COSTUMERS	25'
01.014	SUCCESS AT SELLING.- P. IV.- CLOSING THE SALE.....	29'
01.015	HOW NOT TO EXHIBIT YOURSELF	30'
01.016	WILL YOU ANSWER TRUE?	24'
01.017	THE COLD CALL	24'
01.018	THE UNORGANISED MANAGER.- P. I.- DAMNATION.....	24'
01.019	THE UNORGANISED MANAGER.- P. II.- SALVATION	26'
01.020	BUDGETING	30'
01.021	I'D LIKE A WORD WITH YOU.....	27'
01.022	MAKING YOUR CASE.....	25'
01.028	THE TELEPHONE BEHAVIOUR	29'
01.029	MORE BLOODY MEETINGS	27'
01.030	CAN YOU SPARE A MOMENT?	25'
01.031	THE GRAPEVINE	24'
01.032	HOW AM I DOING?	26'
01.033	MAN HUNT	31'
01.034	YOU'LL SOON GET THE HANG OF IT (V.A.).....	29'
01.035	DECISIONS, DECISIONS	28'
01.037	MEETINGS BLOODY MEETINGS.....	30'
01.038	THE UNORGANISED MANAGER.- P. III.- LAMENTATIONS	20'
01.039	THE UNORGANISED MANAGER.- P. IV.- REVELATIONS	29'
01.040	IN SEARCH OF EXCELLENCE.- P.1.....	56'
	IN SEARCH OF EXCELLENCE.- P.2.....	27'
	IN SEARCH OF EXCELLENCE.- P.3.....	29'
01.041	IF LOOKS COULD KILL.....	28'
01.042	PRESCRIPTION FOR COMPLAINTS	21'
01.043	FROM NO TO YES	27'
01.044	THE COMPETITIVE SPIRIT	29'
01.045	NEGOTIATING. PROFITABLE SALES.- P. I.- PREPARATION	23'
01.046	NEGOTIATING. PROFITABLE SALES.- P. II.- NEGOTIATION	22'
01.047	THE CUSTOMER IS ALWAYS DWIGHT	21'
01.048	THINK OR SINK	26'
01.049	GRIME GOES GREEN	27'
01.050	THE HELPING HAND	38'
01.051	TALKIN TO THE TEAM	28'
01.052	WHEN CAN YOU START.....	27'
01.053	AN INSIDE JOB	23'
01.054	THE UNORGANISED SALESPERSON PART. I	22'
01.055	THE UNORGANISED SALESPERSON PART. II.....	22'
01.056	PHILIP KOTLER ON COMPETITIVE MARKETING P. I.....	49'
01.057	PHILIP KOTLER ON COMPETITIVE MARKETING P. II SEG. 1	27'
	PHILIP KOTLER ON COMPETITIVE MARKETING P. II SEG. 2	43'
01.059	STUCK ON QUALITY	25'
01.060	THE DREADED APPRAISAL	25'
01.062	ACHIEVING MAJOR SALES USING THE SPIN TECHNIQUE.....	28'
01.063	SELECTING THE PERFECT TEAM.....	26'
01.064	BUILDING THE PERFECT TEAM	29'
01.065	MEETINGS BLOODY MEETINGS (NEW VERSION).....	36'
01.066	MORE BLOODY MEETINGS (NEW VERSION).....	30'
01.067	STRAIGHT TALKING	27'
01.068	THE BALANCE SHEET BARRIER (NEW VERSION).....	32'
01.070	HOW TO LOSE CUSTOMERS WITHOUT REALLY TRYING	32'
01.071	COMPLAINTS AND THE CUSTOMER	24'
01.072	COMPLAINTS AND QUEALITY MANAGEMENT.....	32'
01.073	SELL IT TO ME: PREPARING THE WAY.....	25'
01.074	SELL IT TO ME: DOING THE DEAL.....	24'
01.075	THE UNORGANISED MANAGER.- DAMNATION (NEW VERSION).....	24'
01.076	THE UNORGANISED MANAGER.- SALVATION (NEW VERSION)	26'
01.077	PERFORMANCE MATTERS: THE IMPORTANCE OF PRAISE	20'
01.078	PERFORMANCE MATTERS: THE NEED FOR CONSTRUCT.CRITICISM	20'
01.300	SILENT SAM	15'
01.301	THE SALES PROFESSIONALS	18'
01.302	I'LL BE IN TOUCH	25'
01.303	THE ULTIMATE CHANGE SHOW	26'
01.304	WHOS IN CHARGE	23'
01.305	WE CAN WORK IT OUT	28'
01.306	EMPLOYEES FROM HELL.....	13'
01.307	CONTROL OF WORKING CAPITAL.....	26'
01.308	IT'LL BE O.K. ON THE DAY.....	28'
01.309	COST, PROFIT AND BREAK EVEN	23'
01.310	WELCOME CUSTOMER.- PART I.- HAVE A NICE STAY	25'
01.311	WELCOME CUSTOMER.- PART. II.- SEE YOU AGAIN SOON	23'
01.312	DEPRECIATION AND INFLATION.....	17'
01.313	RETURN TO INVESTMENT.....	20'
01.314	TRY TO SEE IT MAY WAY.....	28'
01.315	MANAGING LEARNING PT1	25'

01.316	MANAGING LEARNING PT2 DEVELOPING SKILLS	24'
01.317	WHAT IS A PENSION?.....	19'
01.318	FIRST AMONG EQUALS: LEADING DIVERSITY	21'
01.319	DO YOU THINK YOU CAN MANAGE?.....	28'
01.320	NOT MY TYPE: VALVING DIVERSITY	32'
01.321	RULE BOUND REGGIE	11'
01.322	BIG MOUTH BILLY	16'
01.323	MOANING MINNIE.....	18'
01.324	WIMPY WENDY	17'
01.325	LAZI LINDA	14'
01.326	STICKY WISDOM	31'
01.327	SPIRIT OF THE DOLPHIN	3'
01.328	TAKE IT FROM THE TOP-JOHN HARVEY-JONES.....	32'
01.329	TAKE IT FROM THE TOP-SIR JAMES GOLDSMITH	35'
01.330	CHANGE PT1 CHANGE FOR THE BETTER	27'
01.331	ALL CHANGE P2- SHAPE OF THING TO COME	21'
01.332	LISTENING SKILLS	13'
01.333	CREATIVITY IN MANAGE MENT.....	37'
01.334	THE IMPORTANCE OF MISTAKES	33'
01.335	THE BAD NEWS INTERVIEW	27'
01.336	HUMOUR IS NOT A LUXURY.....	40'
01.337	IT'S IN THE MAIL	25'
01.339	WHERE THERE'S A WILL	29'
01.340	THE SAFETY CATCH	30'
01.341	BOSSSES FROM HELL	13'
01.342	THE SECRETARY AND HER BOSS.- PART. I	28'
01.343	THE SECRETARY AND HER BOSS.- PART. II	28'
01.344	THE BUSINESS LETTER BUSINESS.....	26'
01.345	STRESS (V.A.).....	25'
01.346	LISTENING LEADERS.....	30'
01.347	TELESALES: YOUR LINE OF BUSINESS	28'
01.348	RULES OF EFFECTIVE COMMUNICATIONS	34'
01.349	SHEDDING LIGHT ON THE EUROPEAN MARKET PART. I.....	20'
01.350	SHEDDING LIGHT ON THE EUROPEAN MARKET PART. II	20'
01.351	ON YOUR BEST BEHAVIOUR	28'
01.352	THE PAPER CHASE	32'
01.353	THE UNORGANISED MANAGER.-PART.3: LAMENTATIONS (NV)	20'
01.354	WINNING THROUGH BALDRIDGE	45'
01.356	NEGOTIATING: TYING THE KNOT	31'
01.357	CASE OF THE VANISHING CUSTOMERS.....	29'
01.358	PROFITS OF DOOM	26'
01.359	WHAT'S GOOD FOR THE SHAREHOLDER	29'
01.360	I WASN'T PREPARED FOR THAT	30'
01.361	IF LOOKS COULD KILL (NEW VERSION)	30'
01.362	CAN YOU SPARE A MOMENT? (NEW VERSION)	25'
01.363	HOW AM I DOING? (NEW VERSION).....	29'
01.364	YOU'LL SOON GET HT HANG OF IT (NEW VERSION).....	29'
01.365	MANUFACTURING STRATEGY	62'
01.366	BEYON START UP: MANAGEMENT LESSONS.- P.1	60'
01.367	BEYON START UP: MANAGEMENT LESSONS.- P. 1 CONT	33'
01.368	BEYON START UP: MANAGEMENT LESSONS.- P.2	60'
01.369	SERVICE EXCELLENCE.- P.1	41'
01.370	SERVICE EXCELLENCE.- P.2.....	49'
01.371	COMPETING THROUGH MANUFACTURING.- P.1	50'
01.372	COMPETING THROUGH MANUFACTURING.- P.2	50'
01.373	COMPETING THROUGH MANUFACTURING.- P.3	50'
01.374	ENTREPRENEURS P.1	53'
01.375	ENTREPRENEURS P.2	32'
01.376	COMPETING THROUGH.- CUSTOMER SERVICE.....	65'
01.378	MANAGING.- FRONTLINE SERVICE.- P.1	28'
01.379	MANAGING.- FRONTLINE SERVICE.- P.2	26'
01.380	THE GRAPEVINE (NEW VERSION)	29'
01.381	I'D LIKE A WORD WITH YOU (NEW VERSION)	27'
01.382	THAT'S SHOW BUSINESS (NEW VERSION)	31'
01.383	WHO SOLD YOU THIS THEN? (NEW VERSION)	19'
01.384	REPORT WRITING	20'
01.385	PERSONAL BEST	8'
01.386	TEAM SPIRIT	34'
01.387	IT'S YOUR CHOICE	36'
01.388	NOBODY EVER ASKS US	28'
01.389	LESSONS FROM GEESE.....	3'
01.390	THE MORNING AFTER	2'
01.391	THROUGH THE CUSTOMER'S EYES	33'
01.392	NOBODY EVER TELLS US	31'
01.393	CALL TO ORDER	22'
01.394	PEAK PERFORMANCE ORGANISATION	47'

01.395	DEMANDING CUSTOMERS	25'
01.396	BELBIN PREVIEW TAPE	55'
01.397	MANAGING WITH ENGLISH	41'
01.398	PROJECT MANAGEMENT SUMMARY	14'
01.399	THE HIDDEN MIND	46'
01.400	PROJECT MANAGEMENT	28'
01.401	ON THE RECEIVING END	30'
01.402	DOES THE TEAM WORK	20'
02.001	GATE CONTROL OF PEDESTRIANS	18'
02.002	GATE CONTROL OF VEHICLES	22'
02.003	PATROLLING	20'
02.017	AND THEN THERE WERE TWO	24'
02.018	MIND YOUR BACK	19'
02.019	I CAN'T SEE	24'
02.020	TOXIC HAZARDS IN INDUSTRY	24'
02.021	THINK FIRE: PART. I	18'
02.022	THINK FIRE: PART. II	18'
02.023	TO SEE ANOTHER DAY	16'
02.024	I WAS ONLY DOING MY JOB	24'
02.025	THE NOISE WAS DEAFENING	23'
02.300	SECURITY TRAILER	11'
03.005	ONE SMALL STEP	29'
03.007	THE INSIDE TRACK	18'
03.008	PASS IT ON	11'
03.012	APPLAUSE	26'
03.018	KEEPING THE MONKEY OFF YOUR BACK	30'
03.021	HOW TO SAY IT	22'
03.022	THE CASE FOR QUALITY: KEEPING THE QUALITY SPIRIT	26'
03.023	QUALITY EXCELLENCE ACHIEVED	22'
03.024	OBJECTION HANDLING: OVERCOMING	18'
03.300	HOW TO WIN CUSTOMERS AND KEEP THEM FOR LIFE	28'
03.301	ANIMAL CRACKERS	15'
03.302	I'LL NEVER FORGET WAT'S HIS NAME - MAL -	23'
03.303	MAKING QUALITY WORK	20'
03.304	THE SUPERVISOR'S ROLE IN COST CONTAINMENT	23'
03.305	EXPLOSIVE SITUATIONS: DEFUSING	23'
03.306	DEALING WITH DIFFICULT PROSPECTS	28'
04.003	MANAGING MOTIVATION	11'
04.005	MASLOW'S HIERARCHY OF NEEDES	15'
04.006	THE PEOPLE FACTOR	11'
04.007	THEORY "X" AND THEORY "Y"	11'
04.008	TELEPHONE TALK	15'
04.009	SO WHO'S PERFECT?	14'
04.010	AS OTHERS SEE US	10'
04.011	MANAGER OF THE YEAR	22'
04.012	LEADERSHIP EDGE	18'
04.031	THE ELEPHANT	6'
04.032	OVERMANAGEMENT	10'
04.035	HENRY: OR THE MAN WHO HATED CHANGE	12'
04.300	EVERYONE CAN BE A LEADER	15'
04.301	WHAT CUSTOMERS WANT	21'
04.302	SERVING CUSTOMERS WITH DISABILITIES	15'
04.303	THE CASE OF THE BROKEN SHOE	3'
04.304	SOMETHING VENTURED, NOTHING GAINED	1'
04.305	PROMISES, PROMISES	1'
04.306	THE MULTICULTURAL CUSTOMER	21'
04.307	GEORGE BAILEY TAKE A RISK	11'
05.001	FINDING TIME	28'
05.003	LEARNING TO THINK LIKE A MANAGER	25'
05.012	COMMUNICATION: THE NONVERBAL AGENDA	21'
05.013	VERBAL COMMUNICATION: THE POWER OF WORDS	30'
05.015	CREATIVE PROBLEM SOLVING	27'
05.016	DELEGATING	30'
05.024	THE POWER OF LISTENING	24'
05.034	THE PYGMALION EFFECT	30'
05.038	REMEMBER ME	10'
05.040	MANAGING STRESS	35'
05.041	DECISIONS	28'
05.042	TEAM BUILDING	28'
04.049	THE GALATEA EFFECT	25'
05.055	THE ABILENE PARADOX	27'
05.062	IT IS A DOG WORLD	21'
05.063	LEADERSHIP AND THE NEW SCIENCE	26'

05.064	WHEN THE ENEMY IS US	26'
05.065	CREDIBILITY II.....	42'
05.066	THE LEADERSHIP CALLANGE.....	26'
05.067	RACE WITHOUT A FINISH LINE.....	12'
05.070	AND WHEN YOU FALL	5'
05.071	THE ATTITUDE VIRUS 2E.....	31'
05.073	CLIFF'S CUSTOMER SERVICE ADVENTURE.....	16'
05.074	TEAMWORK IN CRISIS	31'
05.075	A PEACOCK IN THE LAND OF PENGUINS.....	11'
05.076	PIGEON – HOLED IN THE LAND OF PENGUINS	11'
05.077	WE ARE IN THE SAME TEAM REMEMBER?	25'
05.300	SPEAKING EFFECTIVELY.....	21'
05.301	COACHING	24'
05.302	MOTIVATION: THE CLASSIC CONCEPTS.....	20'
05.303	MINING GROUP GOLD	24'
05.304	AN INVISIBLE MAN MEETS THE MUMMY	19'
05.305	AN INVISIBLE MAN MEETS THE MUMMY (VERSION HEALTHCARE)	21'
05.306	THE CALL OF THE MUMMY	20'
05.307	TEAM BUILDING (SECOND EDITION)	19'
05.308	TAKING CHARGE OF CHANGE (HEALTHCARE VERSION)	20'
05.309	VERBAL COMMUNICATION THE POWER OF WORDS (EDIC.REVISED).....	30'
05.310	TEAM CREATIVITY	21'
05.311	LESSONS FROM THE NEW WORKPLACE.....	24'
05.312	DELEGATING FOR DIEHARDS	20'
05.313	DEALING WITH CONFLICT	21'
05.314	HOW IN HELL DO WE MANAGE?.....	10'
05.315	HOW TO MAKE QUEALITY... FAIL	20'
05.316	THE FAIRNESS FACTOR: HOW TO RECRUIT... ..	23'
05.317	THE FAIRNESS FACTOR: HOW TO MANAGE PERFORMANCE	20'
05.318	THE FAIRNESS FACTOR: HOW TO MANAGE EMPLOYEE	22'
05.319	THE POWER OF FUTURE CONVERSATION.....	18'
05.320	ALLIANCE BUILDING	15'
05.321	RIDING THE WAVE.- STRATEGIES FOR CHANGE.....	17'
05.322	WHEN THE COACH IS YOU.....	18'
05.323	COURAGEOUS FOLLOWERS, COURAGEOUS LEADERS.....	22'
05.324	COMMUNICATING NON DEFENSIVELY (REVISED).....	20'
05.325	PRODUCTIVITY AND THE SELF.FULFILLING PROPHCY:THE PIGM.E.....	27'
05.326	SPEAKING EFFECTIVELY... TO ONE OR ONE THOUSAND	24'
05.327	THE CURSE OF THE VANISHING EMPLOYEES: HOW TO RETAIN.....	20'
05.328	LESSONS FROM THE NEW CLASSROOM	19'
05.329	DISCIPLINE WITHOUT PUNISHMENT (REVISED VERSION)	22'
05.330	COACHING FOR TOP PERFORMANCE	29'
05.331	TAPPING INTO YOUR CREATIVITY	30'
05.332	SUCCESSFUL NEGOTIATING.....	27'
05.333	TEAM PLANNING: RELATION SHIP DIAGRAM.....	18'
05.334	TEAM PLANNING: TREE DIAGRAM AND PROCESS – DEC.PROG.CH.	15'
06.001	TRAINING SALESMEN ON THE JOB	21'
06.002	FAULTS ANALYSIS	14'
06.004	SERVES YOU RIGHT	25'
06.005	STUDIES IN SELLING	25'
06.007	HOW TO CLOSE THE SALE	27'
06.008	PERSUADING PEOPLE TO BUY	26'
06.010	STARTING THE INTERVIEW	20'
06.013	TROUBLE WITH WORDS	22'
06.014	HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS	25'
06.015	USING THE TELEPHONE	27'
06.017	AFTER THE SALE WAS OVER	21'
06.018	MANAGING SALESMEN	20'
06.019	ART OF TEAM BUILDING	19'
06.020	ART OF NEGOTIATING	29'
06.021	ART OF TWO WAY COMMUNICATION	20'
06.023	THE CHALLENGE OF OBJECTIONS	25'
06.024	SUCCESSFUL SUPERVISOR	30'
06.025	A MATTER OF METHOD	25'
06.026	VALUE FOR MONEY	25'
06.028	TIME WELL SPENT	25'
06.029	PURSUIT OF EFFICIENCY	24'
06.031	WINNING GAME	19'
06.032	YOU'VE GOT YOUR JOB I'VE GOT MINE	21'
06.033	COMMUNICATING WITH A GROUP	26'
06.037	SELLING STEP BY STEP I	30'
06.038	SELLING ON THE TELEPHONE	20'
06.039	OH! WHAT A LOVELY REPORT	28'
06.041	WHO KILLED THE SALE?	25'
06.043	PROBLEM SOLVING BASIC PRINCIPLES	23'

06.044	PROBLEM SOLVING CASE STUDY	23'
06.045	WHEEL CHAIR	15'
06.046	TIME TO THINK	20'
06.049	CLASSICAL CHANGE	18'
06.050	SELLING STEP BY STEP II	52'
06.051	SELLING FINANCIAL SERVICES	38'
06.053	WHO KILLED THE CUSTOMER	33'
06.054	YOUR PLACE IN TOTAL QUALITY	30'
06.055	REASON TO BUY II	40'
06.058	SELLING BENEFITS II	30'
06.300	THE WILL TO WORK (NV)	23'
06.301	GETTING THE BUSINESS I	52'
06.302	GETTING THE BUSINESS II	10'
06.303	GETTING THE BUSINESS III	48'
06.304	WHO ARE YOU BY THE WAY	25'
06.305	THE CHALLENGE OF OBJECTIONS (NV)	25'
06.306	THE CHALLENGE OF OBJECTIONS SUMMARY	10'
06.307	TEAMWORK THE PLAY	29'
06.308	CLOSING TECHNIQUES	31'
06.309	PROSPECTING FOR MORE SALES	25'
06.310	PROSPECTING FOR MORE SALES SUMMARY	6'
06.311	DEBT COLLECTION BY TELEPHONE	25'
06.312	DEBT COLLECTION BY TELEPHONE SUMMARY	8'
06.313	CUSTOMER CARE SHORT-CUTS	22'
13.001	MODULE I.- SERVICE LEADERSHIP	36'
13.002	MODULE 2.- GETTING ORGANISED TO SERVE	37'
13.003	MODULE 3.- SELECTING FOR SERVICE	35'
13.004	MODULE 4.- SUPERVISING FOR SERVICE	39'
13.005	MODULE 5.- SERVING PEOPLE	37'
13.006	MODULE 6.- FINDING OUT THE NEEDS	38'
13.007	MODULE 7.- UNHAPPY CUSTOMERS	31'
13.008	MODULE 8.- SERVICE BURNOUT	18'
14.005	IMPRESSIONS COUNT AND SO DO YOU	20'
14.007	KEEP REACHING II	23'
14.008	TEAM PLAYER	21'
14.009	THAT'S NOT MY PROBLEM	8'
14.010	SOLVING CONFLICTS	27'
14.012	WHY DIDN'T I THINK OF THAT? VERSION II	22'
14.013	HOT UNDER THE COLLAR	17'
14.016	CHANGES	14'
14.017	TAKE TIME TO LISTEN	19'
14.019	CAN YOU HELP ME? RETAIL SALES	23'
14.300	GOOD ENOUGH IS NOT GOOD ENOUGH	7'
14.301	CLOSING THE GAP: GENDER COMMUNICATION	26'
14.302	THE SILENT SIDE OF COMMUNICATING	15'
14.303	THE SECRET: CUSTOMER SERVICE UNCOVERED	15'
14.304	THE HIDDEN ADVANTAGE	28'
14.305	QUILITY SERVICE IN THE PUBLIC SECTOR	24'
14.306	HIGH IMPACT PRESENTATIONS: PART 1,2 +3	64'
14.307	CARE AND CONTROL: A BETEER APPROACH TO TERMINATION	25'
14.308	BUT I DON'T HAVE CUSTOMERS	21'
14.309	CUSTOMER SERVICE: YOU ARE IN CONTROL	22'
14.310	TAKE YOUR JOB SERIOUSLY AND YOURSELF LIGHTLY	21'
14.311	BREAKING COMPETITIVE ACCOUNTS	23'
14.312	CONSTRUCTIVE COMMUNICATION	19'
17.003	SID STORY	20'
17.011	YOU ARE NOT LISTENING	21'
17.012	YOU ARE NOT COMMUNICATING	18'
17.014	MANAGING PEOPLE	19'
17.301	OFFICE SAFETY	19'
17.302	BUSINESS WRITING: GETTING STOUTED	19'
17.303	PERFORMANCE APPRAISAL	20'
18.001	TELEPHONE PERFECTION	21'
18.002	TEAMS AND LEADERS	21'
18.003	QUALITY – THE ONLY WAY	29'
18.004	30 WAYS TO MAKE MORE TIME	26'
18.005	IN THE CUSTOMER'S SHOES	23'
18.006	SAY WHAT YOU WANT	26'
18.007	MORE THAN A GUT FEELING	21'
18.008	MANAGING WANDERING AROUND	25'
18.009	THE APPRAISAL INTERVIEW	28'
18.010	IDEAS INTO ACTION	10'

18.011	TEN TRAINING TIPS	38'
18.012	DOUGHNUT ORGANISATION	32'
18.013	THE BLUE MOVIE	15'
18.300	THE GREEN MOVIE	16'
18.301	THE RED MOVIE.....	17'
18.302	BODY LANGUAGE AT WORK.- FOR MANAGERS.....	15'
18.303	BODY LANGUAGE AT WORK.- FOR SALESPEOPLE	15'
18.304	BODY LANGUAGE AT WORK.- FOR THE FRONTLINE	15'
18.305	BODY LANGUAGE AT WORK.- CORE PROGRAMME	23'
18.306	TARGETING FOR PERFORMACE	40'
18.307	A GOOD PERSON TO DO BUSINESS WITH.....	27'
18.308	THE APPRAISAL INTERVIEW APPRAISEE VERSION (NEW VERSION)	40'
18.309	THE APPRAISAL INTERVIEW (NEW VERSION)	40'
18.310	MOTIVATING THE TEAM	30'
18.311	KEEPING CUSTOMERS COOL.....	30'
18.312	WINNING TOMORROW'S CUSTOMERS PREVIEW	25'
18.313	THE KINGDOM WAS LOST.....	21'
18.314	MAKING TIME	25'
18.315	WORKING WITH AGGRESSION.....	40'
18.316	THE PROJECT.....	35'
18.317	CONFLICT: WITH PHILLIP HODSON	88'
18.318	AUDITOR IN COURT	51'
18.319	TIME BOMB	33'
18.320	SUPERSALESMAN.....	38'
18.321	CLIENT & PROFESSIONAL WORKING TOGETHER	32'
18.322	FEEDBACK FOR PERFORMANCE SKILLS FILE.....	39'
18.323	MEMORIES ARE MADE OF THIS	18'
18.324	A TEMINAL CASE	42'
18.325	FRAUD.....	30'
18.326	EMPOWERMENT IN ACTION	32'
18.327	TOO LATE.....	27'
18.328	THE EMPOWERING MANAGER.....	32'
18.329	FAIR'S FAIR EQUAL OPPORTUNITIES FOR ALL	81'
18.330	BEING EMPOWERED MAKING A DIFFERENCE	30'
18.331	FEEDBACK FOR PERFORMANCE	26'
18.332	TO BOLDLY GO	14'
18.333	A WIDOW'S STORY (NEW VERSION).....	29'
18.334	FEEDBACK SKILLS WITH COMMENTARY	21'

CD - ROMS

27.101 - 1.100 ILUSTRACIONES

Para el éxito de sus presentaciones en los negocios y el aprendizaje.

Contiene cómics sobre:

- Liderazgo/ dirección
 - Organización/ reorganización
 - Aforismos y citas
 - El lenguaje corporal y otros lenguajes
 - Comunicación
 - Ventas
 - Equipos de trabajo
 - Seminarios
 - Ordenadores
 - Conflictos
- P.V.P. 105 € + IVA 16%**

27.102 - BUSINESS ENGLISH: MEETINGS

Aprenda los puntos clave de una reunión al tiempo que repasa y amplía sus conocimientos de inglés. Un CD-ROM con imágenes de video y resúmenes escritos, de una útil y de fácil manejo interactivo. Todo en inglés empresarial.

Learning Objectives

Identify the stages of a business meeting and the appropriate English Language used in each stage:

- Opening a Meeting
- Agreeing and Disagreeing
- Persuading and Compromising
- Making a Presentation
- Interrupting
- Concluding a Meeting

Recognize and use the vocabulary, expressions, tone, body language and intonation appropriate to business meetings. Practice appropriate business language concepts vocabulary and phrases with interactive activities and video dialogues. Become more comfortable and confident about participating in business meeting, in English.

P.V.P. 105 € + IVA 16%

TELEPHONE TALK - 2 CDs

Aprenda inglés y practique el uso del teléfono. Le será de utilidad cuando hable en inglés, en español, y en cualquier idioma.

27.103 - CD Nº 1. Telephone Talk

Topics:

- Getting through on the phone
- Understanding names and numbers
- Describing people and places
- Checking understanding
- Dealing with offers and invitations
- Taking messages
- Making messages
- Giving directions

P.V.P. 105 + IVA 16%

27.104 - CD Nº 2. Telephone Talk

Topics:

- Making appointments
- Booking things
- Taking messages 2
- Giving directions 2
- Describing people and places 2
- Paraphrasing
- Ordering things

P.V.P. 105 € + IVA 16%

SMALL TALK – 3 CDS

Practique y amplíe sus conocimientos generales en los siguientes tópicos:

27.105 - CD Nº 1. Early Intermediate

Topics:

- Meeting
- Health
- Home
- Spare time
- Family
- Arrangements

P.V.P. 105 € + IVA 16%

27.106 - CD Nº2. Intermediate

Topics:

- Transport
- Hotels
- Holidays
- Restaurants
- The weather
- Going out

P.V.P. 105 € + IVA 16%

27.107 - CD Nº3. Intermediate Plus

Topics:

- Work
- Business and the economy
- Companies
- Social trends
- The world
- National differences

P.V.P. 105 € + IVA 16%

PAQUETES PARA IMPARTIR CURSOS (PIC)

Están diseñados para proporcionar al formador el material necesario para impartir un curso sobre una determinada materia. Todos los paquetes son modulares, de manera que el formador pueda construir un curso que se ajuste a las necesidades específicas de los alumnos. Los Paquetes ahorran tiempo en la preparación del curso y suministran material probado, permitiendo al formador adaptar la presentación a su propio estilo.

Contienen:

- Un completo asesoramiento para el formador acerca de la utilización del paquete, incluyendo ejemplos de horarios de curso y consejos para la adaptación del paquete a las necesidades específicas.
- Una guía para la presentación de cada sesión, un esquema detallado que el formador puede utilizar para preparar la sesión y que puede modificar con sus propias notas de presentación.
- Originales para reproducir las notas de referencia y ejercicios que se proporcionan.
- Originales para reproducir las transparencias para el retroproyector.
- Sugerencias sobre los vídeos apropiados que pudieran utilizarse con el paquete.

Entrenamiento («Coaching»)

Con frecuencia podrá utilizar la mayor parte del material contenido en estos paquetes para el entrenamiento individual o de pequeños grupos. De hecho, nuestro paquete titulado «Desarrollo de Habilidades en el Entrenamiento» está específicamente diseñado para ser utilizado de esta forma alternativa.

➤ **99.001 - Delegación**

Está compuesto por varias sesiones enlazadas que tratan sobre los principales aspectos de la delegación:

- Las barreras.
- La planificación.
- Qué es la Delegación.
- El proceso a seguir.

El paquete se encuentra flexiblemente estructurado, lo que permite su empleo de forma aislada o en un curso de medio o un día. También puede incorporarse a programas de mayor extensión sobre gestión del tiempo, o sobre desarrollo de directivos o de supervisores.

P.V.P. 580 € + IVA 4%

➤ **99.002 - Habilidades Esenciales en la Comunicación**

Un paquete de material sobre los principios y técnicas elementales de la Comunicación:

- Las barreras de la comunicación.
- Habilidades para preguntar.
- La superación de las barreras.
- La escucha.
- La comunicación no-verbal.

El material puede emplearse para construir cursos con una duración de hasta 2 días. También se pueden extraer partes específicas del paquete para incorporarlas a cursos sobre técnicas de Entrevista, Formación, Habilidades Interpersonales, Supervisión, o cualquier otro tema que implique el uso de estas habilidades básicas de la comunicación.

P.V.P. 720 € + IVA 4%

➤ **99.003 - «¿Dígame?». Habilidades Telefónicas**

Material de gran utilidad, basado en casi 20 años de experiencia en el diseño y presentación de cursos de formación telefónica.

Este paquete está dirigido a toda aquella persona que utilice el teléfono, y trata de temas tales como:

- La impresión que transmitimos por teléfono.
- El interés que prestamos a quienes nos llaman.
- Cómo tratar con llamadas difíciles.
- Práctica moderna del medio
- Control de la llamada

Una detallada Guía del Formador proporciona abundante asesoramiento de utilidad para construir y desarrollar cursos de formación telefónica. Incluye ejemplos de horarios para una variedad de cursos de 1/2 día a 1 día de duración dirigidos a una amplia variedad de alumnos y, consecuentemente, de sus respectivas necesidades de formación telefónica. El paquete incluye igualmente ejercicios de «role-play» que pueden ser utilizados tal como están o ser fácilmente modificados para adaptarse a distintos tipos de organización.

P.V.P. 600 € + IVA 4%

➤ **99.004 - Aspectos Humanos del Liderazgo**

Este paquete le proporciona al formador todo el material necesario para desarrollar un curso de 1 día (o de dos días y medio) sobre «dirección humana» para supervisores o directivos. Los temas tratados en el curso son:

- Estilos de liderazgo.
- La motivación y su efecto sobre el diseño del puesto de trabajo.
- Cómo tratar con los problemas de las personas.
- La importancia de reforzar el comportamiento.
- La idoneidad de diversos estilos de liderazgo para el proceso de gestión del cambio.

P.V.P. 600 € + IVA 4%

➤ **99.005 - Habilidades para Instruir**

Un paquete que proporciona al formador todo el material necesario para desarrollar cursos de 2 ó 3 días de duración sobre las técnicas de instrucción «persona-a-persona».

El material va dirigido a aquellas personas que podrían no ser instructores a tiempo completo.

Se divide en seis módulos de una duración aproximada de 2 horas cada uno, que pueden impartirse sueltos, a intervalos determinados, o de forma continua como un curso completo.

El curso utiliza métodos probados de enseñanza de las habilidades que se necesitan, sobre las siguientes áreas:

- Establecimiento de las necesidades de formación y elaboración de un plan.
- Análisis de puestos de trabajo y establecimiento de objetivos de la formación.
- Cómo y por qué aprende la gente.
- Preparación para la instrucción.
- Técnicas de instrucción.
- Presentación de una lección para enseñar habilidades y/o conocimientos.

Consecuente con los principios que enseña, es muy participativo e implica el empleo de estudios del caso y de ejercicios. Finaliza con la preparación por parte de los participantes, de una lección sobre un tema donde exista el acuerdo de que posea la mayor conexión posible con sus puestos de trabajo. **P.V.P. 600 € + IVA 4%**

➤ **99.006 - Servicio al Cliente**

Todo el material que un formador necesita para impartir una formación básica en el área de atención al cliente para cualquier persona que tenga contacto con «un cliente», tanto si es interno como externo.

Los temas tratados incluyen:

- La importancia del servicio al cliente.
- Mantener una actitud positiva.
- Comportamiento y lenguaje corporal.
- Primeras impresiones
- El trabajo en equipo
- El trato con clientes difíciles

El paquete está estructurado como una serie de módulos que pueden utilizarse en sesiones de formación de media hora de duración. No obstante, los módulos pueden también ser seleccionados y combinados para crear un curso de hasta 2 días de duración. Es apropiado para dependientes de comercio, personas de oficina, tanto en el sector público como en el privado, e igualmente para quien preste un servicio de primera línea al cliente. Hay ejemplos de buena y de mala práctica en la atención al cliente, situados en un ambiente neutral en cuanto a servicio/producto como en el caso de la hostelería. Puede ser adaptado para acomodarse a cualquier tipo de organización.

P.V.P. 600 € + IVA 4%

➤ **99.007 - Venta por Teléfono**

Este paquete le proporciona al formador el material necesario para impartir un curso entre 1 y 2 días de duración dirigido a aquellas personas que venden por teléfono, recibiendo o emitiendo las llamadas.

El paquete está compuesto por una serie de sesiones de gran flexibilidad enlazadas entre sí que tratan sobre como:

- Crear una buena relación.
- Identificar las necesidades.
- Superar las objeciones.
- Realizar la llamada al exterior
- Vender los beneficios.
- Cerrar la venta.

Un módulo independiente contiene amplio asesoramiento sobre la manera de utilizar los ejercicios de role-play a lo largo del curso. El contenido está centrado en «ayudar al comprador a que realice su compra» en lugar de una venta agresiva. Es adaptable para tratar tanto con la recepción como con la emisión de llamadas de ventas, y permite la «confección» de un curso a la medida de una organización en concreto, tanto para la venta de productos como de servicios.

P.V.P. 720 € + IVA 4%

➤ **99.008 - Reuniones Eficaces**

Todo el material que un formador necesita para desarrollar diversos cursos de medio día o de un día sobre reuniones eficaces: para los que presiden reuniones; para los que asisten a las mismas; y para los que tienen que desempeñar el papel de secretario(a) de la reunión.

Trata temas sobre:

- El propósito de la reunión.
- La planificación de la reunión.
- El uso de las actas.
- La estructuración de un orden del día
- La dirección de la reunión
- El papel de cada uno en las reuniones.

El paquete es especialmente eficaz cuando se utiliza como seminario de formación para aquellas personas que asisten a las mismas reuniones.

P.V.P. 560 € + IVA 4%

➤ **99.009 - Gestión del Tiempo**

Este paquete se dirige a todos aquellos que tienen que administrar su tiempo, y no simplemente a los directivos. Proporciona material para construir un curso de 1 día en torno al empleo de los registros de actividades, de forma que su contenido se relacione directamente con los propios puestos de trabajo de cada uno.

El paquete consiste en una serie de sesiones, flexiblemente enlazadas entre sí, que tratan sobre:

- Importancia de la actitud hacia el tiempo.
- La conexión entre estrés y gestión del tiempo.
- Cómo analizar un registro de actividades.
- Empleo de la asertividad en la gestión del tiempo.
- Cómo desperdiciamos el tiempo.
- Las claves para usar eficazmente el tiempo.
- Formas de mejorar nuestra gestión del tiempo.

El paquete complementa muy bien nuestro paquete sobre Delegación, pudiéndose combinar material de ambos en un eficaz curso de un día y medio para directivos.

P.V.P. 590 € + IVA 4%

➤ **99.010 - Presentaciones Eficaces en Público**

Un enfoque original que permitirá realizar presentaciones eficaces a los participantes.

Las cuatro principales secciones del paquete proporcionarán, incluso a los presentadores sólo ocasionales, las habilidades para:

- Planificar una presentación clara y bien estructurada.
- Prepararse para dar una charla con seguridad y persuasión.
- Emplear las técnicas de presentación que utilizan los profesionales para conseguir una actuación fluida y «sin costuras».
- Sacar el máximo provecho de las ayudas visuales disponibles.

Cada una de las cuatro secciones principales está diseñada para tener una duración aproximada de medio día; y pueden ser impartidas aisladamente o todas juntas.

P.V.P. 720 € + IVA 4%

➤ **99.011 – “Coaching”: Desarrollo de Habilidades en el Entrenamiento**

Este paquete ha sido diseñado para facilitar a los formadores el material que necesitan para formar —o entrenar— a los directivos (o a otros potenciales entrenadores) sobre la forma de entrenar con eficacia a otros. El contenido puede ser utilizado para presentar un curso de 2 días de duración para un pequeño grupo de potenciales entrenadores (que no exceda de 8 personas); o puede ser utilizado con la misma eficacia sobre la base de hacerlo uno-a-uno.

El material y la estructura son flexibles, de forma que el aprendizaje pueda ser fácilmente relacionado con las prácticas de una organización en concreto y con las circunstancias propias de los potenciales entrenadores. Los temas tratados incluyen:

- Cómo hacer que el entrenamiento sea eficaz.
- Identificar oportunidades adecuadas para el entrenamiento.
- Crear situaciones para un aprendizaje eficaz.
- La preparación para el entrenamiento.
- El desarrollo de habilidades en el entrenamiento.

P.V.P. 760 € + IVA 4%

➤ **99.012 – Habilidades Interpersonales**

Un paquete que proporciona a los formadores una gama de material que cubre:

- El estrés: sus causas, sus efectos y las formas de controlarlo.
- La asertividad: qué es, el papel de la comunicación en la asertividad; las técnicas, y la forma de usarlas, para dar y recibir (feedback), y para tratar con el malhumor y los conflictos.
- La influencia: los estilos y las tácticas disponibles; las fuentes y el uso del poder; técnicas para modificar el comportamiento de otras personas.
- La negociación: las condiciones para tener éxito; las cuatro fases clave; las técnicas para cada fase. (Nota: este tema no está situado en un contexto vendedores/compradores).

El material puede utilizarse para construir un curso que puede durar hasta 3 días. También podrían extraerse partes específicas del paquete para incorporarlas a sus propios cursos. Todo el material es adecuado para ser empleado tanto con personal directivo como con el que no lo es

P.V.P. 760 € + IVA 4%

➤ **99.013 – Gestión Eficaz del Cambio**

Este paquete puede utilizarse para desarrollar un curso estándar de un día de duración; o bien, sesiones del mismo pueden ser incorporadas dentro de un curso de mayor duración que cubra temas asociados con el cambio, como, por ejemplo, el liderazgo y una mayor autonomía operativa.

El material está diseñado para ser adaptado a las circunstancias específicas de una organización en concreto y a los cambios experimentados o en proyecto. Las cuatro sesiones principales tratan de:

- Los factores externos que están obligando a adaptarse a las organizaciones para sobrevivir.
- Las formas en que los individuos perciben los cambios y reaccionan ante los mismos.
- Las fases clave al planificar y presentar un cambio para minimizar la posible resistencia.
- Las técnicas para sobrevivir a las tres fases del proceso de cambio y obtener los beneficios proyectados con él.

P.V.P. 560 € + IVA 4%

➤ **99.022 – <<Empowerment>>: Una Estrategia para Liderar Equipos**

Un paquete diseñado para examinar las formas en que cambia el papel de un líder a medida que una organización modifica su estructura, otorga poder de decisión a sus empleados y hace un mayor uso de equipos autogestionados. Trata especialmente de:

- ¿Qué es el «empowerment»?
- La organización cambiante.
- Conseguir el compromiso de los empleados.
- Papel y habilidades de un líder.

El paquete puede utilizarse para crear cursos de uno o dos días sirviéndose de la flexibilidad incorporada en su estructura y contenido.

El material puede combinarse con material de otras procedencias y ajustarse en cuanto a la presentación para adaptarse a distintos niveles de experiencia directiva.

P.V.P. 760 € + IVA 4%

PAQUETES DE RECURSOS (PR)

Son paquetes de actividades formativas tales como cuestionarios, ejercicios, estudios del caso, técnicas de entrevistas, etc. El formador puede recurrir a ellos para seleccionar ciertos puntos e incorporarlos a un determinado curso, reduciendo así considerablemente el tiempo de preparación del curso en cuestión y utilizando a la vez material probado.

Gran parte del material puede también ser utilizado para el entrenamiento individual.

Todos nuestros paquetes de recursos vienen acompañados de nuestros habituales originales reproducibles y de una Guía del Instructor que proporciona asesoramiento sobre la selección y empleo del material.

➤ **99.014 – Cuestionarios de Relaciones Humanas**

Un paquete que procede de nuestra propia experiencia de este tipo de cuestionarios, que es una útil herramienta en la labor formativa. Supone un estímulo para el pensamiento, actúa como un adecuado desencadenante de la discusión y la gente disfruta rellenando cuestionarios para averiguar cosas sobre ellos mismos.

Tratan sobre temas como:

- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Motivación.
- Confianza.
- Habilidades para influir
- Estilos de formación

Cada uno de los catorce cuestionarios va acompañado de sugerencias sobre su uso y de una nota de referencia acerca de los principios que lo inspiran.

P.V.P. 330 € + IVA 4%

➤ **99.015 – Creación de Equipos**

Es un paquete que contiene el material que frecuentemente utilizamos en los cursos de Creación de Equipos. Hay 4 actividades:

- Dos de las actividades son de uso general como vehículos para abrir el tema del trabajo en equipos en su conjunto.
- La tercera actividad está estructurada para examinar los problemas que se pueden dar entre un equipo de «diseño» y otro de «puesta en práctica». Esta actividad también inicia el tema de la comunicación entre equipos.
- La última actividad examina los efectos de la competencia y la cooperación entre equipos. También pone de relieve la importancia de la confianza entre equipos.

Además de las 4 actividades, hemos incluido 3 cuestionarios (extraídos de nuestro paquete de «Cuestionarios de Relaciones Humanas»), todos ellos conectados con el trabajo en equipo.

- Evaluación del trabajo en equipo.
- Eficacia del equipo.
- Confianza.

P.V.P. 330 € + IVA 4%

➤ **99.023 – El «Role- Play» en la Formación Telefónica**

Manual completo «hágalo usted mismo» sobre el «role-play» telefónico. El paquete trata cada uno de los aspectos en el arte del «role-play»:

- Búsqueda del material.
- Estructurar y redactar las informaciones.
- Preparación del formador y del alumno.
- Utilización del equipo de formación telefónica.
- Análisis de los «role-plays».
- Empleo de listas de comprobación para la revisión
- Seguimiento posterior a las sesiones «role-play»

Además, el paquete contiene 31 «role-plays» probados y contrastados, cada uno de los cuales se facilita en 3 versiones de distinto nivel de dificultad. Pueden usarse tal y como se entregan, o ser rápidamente adaptados a sus circunstancias concretas mediante el empleo de la útil «Nota de Asesoramiento» que acompaña cada «role-play». Cada «Nota de Asesoramiento» pone de relieve los puntos de aprendizaje que un formador puede esperar que se extraigan de un «role-play» en particular.

P.V.P. 390 € + IVA 4%

➤ **99.029 - «Role- Play» Eficaz**

Un paquete que contiene años de experiencia en el uso eficaz del «role-play». El paquete se compone de tres elementos:

- Una guía completa para los formadores relativa a los enfoques y técnicas que hacen del «role-play» una herramienta eficaz para desarrollar algunas habilidades interpersonales como, por ejemplo, las necesarias para entrevistar, negociar o manejar conflictos.
- Ejemplos reproducibles de material para distribuir entre los alumnos, que pueden ser adaptados o ser utilizados tal como están.
- Tablas reproducibles para la planificación de los ejercicios, por ejemplo, que muestran de qué forma pueden los alumnos conseguir una máxima experiencia práctica en una sesión de un día.

P.V.P. 350 € + IVA 4%

EJERCICIOS DE LABERINTO (EL)

Un Ejercicio de Laberinto se parece en algo a la enseñanza programada pero está diseñado para ayudar a los alumnos a que aprendan, en oposición a enseñarles directamente. El laberinto presenta ante el alumno unas circunstancias determinadas y, a continuación, solicita por su parte una decisión, de entre una lista de opciones, basada en los conocimientos y experiencias actuales del alumno. Como resultado de la decisión elegida, el alumno es entonces llevado a adoptar nuevas decisiones, aprendiendo a lo largo del trayecto, hasta que (finalmente) se alcanza el final del ejercicio. Los Ejercicios de Laberinto son ideales para aquellos temas donde existe básicamente una respuesta «correcta». Incorporan un tremendo valor como novedad y se disfruta en su realización.

El ejercicio de laberinto puede utilizarse de 4 maneras distintas:

- En un «Centro de Recursos de Aprendizaje» donde existen medios para que un alumno trabaje sobre un determinado ejercicio y comente con posterioridad los resultados con un formador.
- Como trabajo de preparación previo al curso donde el alumno emprende la ejecución del ejercicio en su puesto de trabajo pero la discusión que sigue al ejercicio tiene lugar en un curso posterior.
- Como ayuda al entrenamiento realizado en el mismo puesto de trabajo. Por ejemplo se puede entregar un ejercicio a un alumno para que lo estudie y luego lo comente con un superior o con un formador que actúe en el mismo puesto de trabajo.
- Como un ejercicio dentro de una sesión de formación convencional. Debido a la materia abordada, algunos de nuestros Ejercicios de Laberinto encuentran su utilización más adecuada de esta manera. Las observaciones particulares indican si ese es el caso.

Nuestros Ejercicios de Laberinto varían en cuanto a extensión y complejidad pero todos ellos vienen acompañados de: los derechos para reproducir el número de copias reutilizables que necesite para la formación en el interior de su organización, y de una Guía del Formador con la solución del Ejercicio de Laberinto y con sugerencias para conducir la discusión posterior al ejercicio.

➤ **99.016 – Hoy no se Trabaja**

Es un ejercicio de laberinto sobre el manejo de los «Problemas con las Personas». El ejercicio pone a los participantes en el papel de un supervisor que tiene que tratar con un problema de absentismo continuado. El escenario no es específico, de forma que el ejercicio es apropiado para supervisores o directivos de cualquier procedencia que precisen de una primera experiencia en el manejo de los «problemas con el personal».

El mejor empleo del ejercicio se consigue cuando dos o más equipos compiten entre sí para tratar de ser los primeros en resolver satisfactoriamente el problema. Tiene una estructura compleja y no existe una respuesta «correcta», tal y como corresponde a un «problema con las personas». Está diseñado para generar discusión dentro de un grupo sobre el enfoque más acertado.

P.V.P. 390 € + IVA 4%

➤ **99.017 – Ahora le Toca Hacerlo a Usted**

Este largo ejercicio de laberinto, que normalmente requiere entre 40 y 60 minutos para su realización, guía a los alumnos a través de un sólido proceso de Delegación. En su transcurso se les da la oportunidad de experimentar sobre el gran número de peligros que pueden sobrevenir por causa de una deficiente delegación.

El ejercicio de laberinto consiste efectivamente en tres fases diferenciadas: la Planificación de la Delegación, la Delegación de una tarea rutinaria y la Delegación de un proyecto. Entre otros puntos, trata sobre:

- Los riesgos de la Delegación.
- La necesidad de una planificación.
- El grado adecuado de control.
- Identificar las capacidades del personal.
- Emparejar la autoridad con la responsabilidad.
- La conexión con el entrenamiento («coaching»).

Se incluye un original reproducible de una Nota de Referencia sobre el tema de Delegación. **P.V.P. 390 € + IVA 4%**

➤ **99.018 – Las Joyas Envenenadas**

Ejercicio de laberinto sobre Negociación, no situado en el marco tradicional del comprador/vendedor. El escenario es el planeta Novastel en el año 2196 donde el líder de un equipo expedicionario debe negociar con el jefe de una tribu local para salvar la vida de un miembro de su equipo. Esta situación permite que el ejercicio sea usado para examinar los principios y las tácticas aplicables en cualquier tipo de negociación. Este escenario estimula igualmente a los alumnos a que piensen con absoluta independencia de las «reglas y procedimientos» usuales en la organización.

El ejercicio trata de las principales técnicas en la negociación, tales como:

- Saber lo más posible sobre la otra parte y lo que usted tiene para ofrecerle.
- Situar su oferta inicial en el nivel correcto.
- Intercambiar concesiones basadas en la lista completa de necesidades de la otra parte.
- Poner de relieve el valor de sus propias concesiones.
- Mantener las buenas relaciones con la otra parte.

Se incluye un original reproducible de una Nota de Referencia sobre Negociación.

Nuestra experiencia ha demostrado que los alumnos quedan «enganchados», y que lo encuentran una experiencia agradable e instructiva. **P.V.P. 390 € + IVA 4%**

➤ **99.019 – Primer Servicio**

Ejercicio de laberinto en el ámbito de los servicios financieros, aunque es aplicable a cualquier negocio que disponga de un grupo especialmente dedicado al Servicio al Cliente, con independencia de su tamaño.

Primer Servicio examina las cuestiones prácticas con que se enfrenta alguien situado en la primera línea del trato con los clientes, en especial por teléfono. Sus intrépidos exploradores a través del laberinto tendrán por tanto que enfrentarse con asuntos tan reales como:

- ¿Qué significa para ellos en la práctica el Servicio al Cliente?
- ¿Hasta dónde se puede llegar legítimamente para dar satisfacción a las peticiones de los clientes?
- Si hay que ser «económico con la verdad».
- ¿Cómo explicar decisiones desagradables con palabras comprensibles para el cliente?
- ¿Cuándo hay que remitir una cuestión a los compañeros o a un superior?
- El trato con clientes difíciles.

El área temática del Servicio al Cliente y el formato de ejercicio de laberinto están hechos el uno para el otro; la toma de decisiones, tanto si es acertado como si no lo es tanto, afecta instantáneamente a los clientes. El que tomó la decisión debe responder a continuación de forma inmediata, ¡sencillamente lo mismo que sucede en el puesto de trabajo!
P.V.P. 390 € + IVA 4%

➤ **99.032 – Impulso para el Cambio**

Este ejercicio, una introducción a los principios de planificación e implementación de cambios en las organizaciones, va dirigido a cualquier persona involucrada en la gestión del cambio. El ejercicio abre numerosos puntos de discusión y, concretamente, pone de relieve la necesidad de:

- Reunir información sobre la situación existente antes de planificar los cambios.
- Involucrar a los directivos y al personal apropiado en: la identificación de los cambios concretos que se necesitan; la generación de ideas sobre posibles mejoras; la ayuda en la planificación de la puesta en práctica de los cambios.
- Mantener informado a todo el mundo acerca de la marcha de los acontecimientos.
- Tratar con comprensión las preocupaciones individuales sobre los cambios y, si es posible, efectuar ajustes para su adaptación a necesidades concretas, y ayudar a la gente hasta el final del proceso de cambio.

El ejercicio sigue los pasos de un director que se hace cargo de una distribuidora de automóviles recientemente adquirida por la Empresa en una hipotética república europea en el año 2037. Este escenario ayuda a los alumnos a que piensen dentro de un marco alejado de las normas y procedimientos usuales de su organización, pero no requiere ningún conocimiento técnico específico, sino únicamente unos conocimientos generales sobre dirección de empresas y de personas.

P.V.P. 390 € + IVA 4%

➤ **99.035 Trato Correcto**

El ejercicio está diseñado para abrir el tema del trato correcto en el trabajo para su discusión con los participantes. El objetivo es poner de relieve para esos participantes que:

- Lo que una determinada persona considera una broma, otra lo podría encontrar ofensivo
- Las personas tienen derecho a plantear ante sus Directores, sus Líderes de Equipo o su Departamento de Personal aquello que perciban como un comportamiento ofensivo hacia ellas
- Todos los empleados deberían respetar los puntos de vista y los sentimientos del resto de componentes de la plantilla, incluso en el caso de que los puntos de vista de una determinada persona fuesen contrarios a la cultura imperante.

El formador puede a continuación emplear el ejercicio como una base para discutir los procedimientos seguidos en su propia organización para hacer frente a situaciones de trato incorrecto hacia las personas; y los motivos para tales procedimientos.

El ejercicio sigue la experiencia vivida por una Auxiliar Administrativa recientemente incorporada a la Oficina Central de Pan Euro Teltronics. Sin embargo, no hay ningún detalle "técnico" de administración y el escenario, de hecho, es neutral.

Las "ofensas" van desde el nombre utilizado para llamar a alguien hasta una amenaza de violencia física y también se hace una breve referencia a la discriminación por motivos de raza o sexo.

El ejercicio es adecuado para cualquier empleado que necesite un mejor nivel de comprensión de lo que se entiende por trato correcto en el trabajo.

El ejercicio ha sido escrito esperando que sea utilizado al inicio de un breve taller sobre este tema. Sin embargo, también puede ser usado a modo de autoestudio supervisado - con una sola persona o con un grupo pequeño.

P.V.P. 390 € + IVA 4%

➤ **99.037 Los Mandamientos Del Tiempo**

Este ejercicio está diseñado como una introducción a algunos de los principios básicos de la administración del tiempo. En especial, el ejercicio pone de relieve la importancia de:

- Tener objetivos claros
- Crear un plan flexible para alcanzar los objetivos
- Establecer prioridades
- Planificar tiempo para reflexionar a fondo dentro del tiempo controlable
- Controlar las interrupciones
- Considerar las necesidades de los demás al gestionar el tiempo
- Comunicar eficazmente los planes
- Actualizar el plan.

El ejercicio está situado en la Oficina Central de administración de Pan Euro Teltronics y sigue los pasos de un Director(a) de Administración de Ventas recientemente nombrado que se hace cargo de un departamento en dificultades y que no está suficientemente bien organizado para hacer frente a los problemas que ha heredado.

El ejercicio es adecuado para cualquier persona que necesite administrar mejor su tiempo y no requiere conocimientos sobre procedimientos administrativos concretos.

El ejercicio va orientado a abrir, para una discusión posterior al ejercicio, el tema en su conjunto de la administración del tiempo, incluyendo numerosas técnicas que no están específicamente incluidas en el propio ejercicio. El tutor o el formador pueden así utilizar el ejercicio como una base para discutir la administración del tiempo en los propios puestos de trabajo de los alumnos.

Si busca otros materiales relacionados con el tema de la administración del tiempo, disponemos de un Paquete Para Impartir Cursos titulado Gestión Del Tiempo.

P.V.P. 390 € + IVA 4%

PAQUETES PARA IMPARTIR SESIONES FORMATIVAS (PSF)

Se trata de una nueva serie de paquetes de materiales listos para ser usados mediante los cuales pueden los formadores presentar breves sesiones de formación con una duración de medio día sobre temas específicos. Se caracterizan por:

- Basarse en materiales contrastados procedentes de sesiones concretas contenidas en nuestros Paquetes Para Impartir Cursos.
- Suministrarse con los originales de transparencias en soporte informático:
 - Las diapositivas están en formato PowerPoint, para que pueda usarlas en una presentación.
- Estar diseñados para ser flexibles en su utilización, de forma que pueda acortar o alargar una sesión, o combinar diferentes sesiones con el fin de crear un curso de mayor duración.
- Entregarse con nuestra habitual Guía completa para el formador sobre la planificación y presentación de la sesión.

➤ **99.024 – Dar y recibir, <<Feedback>>**

Este paquete está basado en torno al material de las Sesiones 9 y 10 de nuestro paquete Habilidades Interpersonales y trata sobre:

- Comportamientos que facilitan o dificultan el proceso de «feedback».
- Uso de técnicas adscritas para el «feedback».
- Técnicas para recibir el «feedback».
- Modos diferentes de tratar con el conflicto.

El enfoque de la formación es participativo y el material incluye ejercicios, cuestionarios y «role-plays». Según los puntos concretos que se traten, y el número de actividades, la sesión puede oscilar desde una introducción al tema de una hora de duración, hasta una sesión de medio día de prácticas de habilidades.

El material es adecuado para cualquiera que necesite formación en el empleo de «feedback», tanto en las transacciones cotidianas interpersonales como en las situaciones del estilo de una entrevista de evaluación.

P.V.P. 330 € + IVA 4%

➤ **99.025 – Habilidades para Influir y Negociar**

Este paquete está basado en torno al material de las Sesiones 11 y 12 de nuestro paquete Habilidades Interpersonales y trata sobre:

- Estilos y tácticas para influir.
- Fuentes de poder para influir.
- Técnicas de modificación del comportamiento.
- Condiciones esenciales para la negociación.
- Las cuatro fases de la negociación
- Técnicas para la negociación

El enfoque de la formación es participativo y el material incluye ejercicios, cuestionarios y role-plays. Según los puntos concretos que se traten y el número de actividades, la sesión puede durar de 1 h y 1/2 a 4 horas.

El material es adecuado para cualquier persona que necesite formación en el empleo de las habilidades para influir y negociar dentro del marco de las transacciones interpersonales cotidianas. **P.V.P. 330 € + IVA 4%**

➤ **99.026 – Relaciones con el Cliente por Teléfono**

Este paquete está basado alrededor de la Sesión 2 de nuestro paquete Venta por teléfono, pero con el énfasis puesto en el servicio al cliente en lugar de estarlo sobre las ventas. Trata de:

- Lo que le gusta al cliente.
- Principios básicos de atención al cliente.
- La venta de un servicio por teléfono.
- Cómo crear impresiones por teléfono con nuestra voz y nuestras palabras.
- Cómo utilizar eficazmente un estilo de la casa.
- Sensibilidad hacia los estados de ánimo.

El enfoque participativo de la formación incluye ejercicios, cuestionarios y role-plays. Según los puntos concretos que se traten y el número de actividades, la sesión puede durar de 1 a 3 horas.

El material es adecuado para cualquier persona que trate con clientes internos y externos, como una introducción para el personal nuevo; o como actividad de refresco para personal más experimentado. **P.V.P. 330 € + IVA 4%**

➤ **99.027 – Cómo Tratar con Llamadas Telefónicas Difíciles**

Basado en los conceptos contenidos en las Sesiones 11 y 13 del paquete «¿Dígame?». Trata sobre:

- Las técnicas para lograr y conservar el control de una llamada.
- Discusión sobre diferentes tipos de llamada.
- Los sentimientos y distintos enfoques de los interlocutores que se quejan.
- El enfoque para manejar las reclamaciones y las técnicas para obtener buenos resultados.

Presentada en forma de sencilla discusión, la sesión no debería durar mucho más de una hora. Sin embargo, el empleo de los role-plays que se acompañan, que nosotros consideraríamos algo esencial, ampliaría la sesión hasta las 3 horas. Adecuado para quien realice llamadas telefónicas difíciles. No obstante, presupone estar familiarizado con las técnicas para establecer unas buenas relaciones con los clientes por teléfono. **P.V.P. 330 € + IVA 4%**

➤ **99.028 – Introducción a la Gestión del Estrés**

Este paquete está basado en torno al material de las Sesiones 2 a 4 de nuestro paquete Habilidades Interpersonales y trata sobre:

- Qué es el estrés y sus causas.
- Los efectos físicos y mentales del estrés, y cómo éstos afectan tanto al comportamiento personal como al relacionado con el trabajo.
- Una introducción a los cuatro principales enfoques para gestionar el estrés: considerar los valores y las convicciones; gestionar las relaciones; gestionar el estilo de vida y gestionar las reacciones.

Al igual que lo que sucede con anteriores paquetes dentro de estas series, el enfoque es participativo haciéndose un amplio uso de cuestionarios y discusiones. En función de la profundidad de la discusión y del uso de temas y ejercicios opcionales, la sesión puede durar entre 1,30 y 3,30 horas.

El material es adecuado para cualquier nivel de personas que necesiten entender la forma de manejar el estrés.

P.V.P. 330 € + IVA 4%

➤ **99.030 – El Líder del Equipo: Su Papel y sus Habilidades**

Este paquete está basado en el material contenido en la Sesión 6 de nuestro paquete titulado Empowerment: Liderazgo de Equipos, y trata sobre:

- Comportamiento y cualidades de un buen líder.
- Papel cambiante del líder en las modernas organizaciones.
- Influencias en el comportamiento y en el estilo de un líder.
- Habilidades necesarias para ser un buen líder de equipo
- Liderazgo situacional
- Fuentes de poder en el liderazgo

El estilo es participativo, haciéndose una extensa utilización de cuestionarios y discusiones. Dependiendo de la experiencia de los participantes, y de la amplitud y profundidad de las discusiones, la sesión podría durar entre 2,30 y 4,30 horas. **P.V.P. 330 € + IVA 4%**

➤ **99.033 – La Organización en Evolución**

Este paquete ha sido diseñado como un seminario participativo, que puede ser adaptado a las necesidades de la organización y al grupo concreto que participa en la sesión formativa. Tiene una duración máxima de media jornada y trata sobre:

- Los cambios que tienen lugar en el entorno en que operan las empresas y las organizaciones públicas.
- El efecto causado en las organizaciones por esos cambios externos y la forma en que responden a ellos.
- El modo en que cambian los papeles de los puestos de trabajo como resultado de los cambios realizados por las organizaciones.
- Las nuevas habilidades que necesitan los empleados en las organizaciones en evolución.

El material es adecuado para cualquier empleado implicado en cambios, pero especialmente para los líderes de la organización a todos los niveles. **P.V.P. 330 € + IVA 4%**

➤ **99.034 – La Entrevista de Evaluación**

Este paquete cubre el proceso y las técnicas para las entrevistas de evaluación y/o gestión de rendimiento. Trata sobre:

- La preparación necesaria.
- La estructura y el estilo.
- El establecimiento de una buena relación.
- Un breve esquema de las habilidades para preguntar y escuchar.
- Dar y recibir feedback.
- Solucionar problemas y acordar la actuación a seguir.
- El manejo de entrevistas en situaciones especiales
- El seguimiento posterior a la entrevista.

La sesión de formación puede durar entre 2 y 4 horas, dependiendo de la profundidad de la discusión y del número de actividades que se aborden.

También se acompañan algunas notas sobre el uso de la actividad de role-play, incluyendo asesoramiento para que los participantes redacten por su cuenta informaciones para realizar role-plays sencillos. Si se acomete tal actividad, la duración de la sesión formativa se ampliaría hasta una jornada completa.

P.V.P. 330 € + IVA 4%

➤ **99.036 Habilidades Para Preguntar Y Escuchar**

Un paquete de material para impartir una sesión de formación sobre estas dos habilidades esenciales en la comunicación. La presentación del material hace que éste resulte adecuado para una amplia gama de circunstancias que incluyen: la obtención de información, la solución de problemas, las entrevistas de cualquier género y el servicio al cliente. La sesión trata sobre:

- Los diferentes tipos de preguntas
- Las circunstancias en que resultan apropiados los diferentes tipos
- En qué se diferencia oír de escuchar
- Las barreras que se interponen a una escucha eficaz
- Las técnicas para mejorar las habilidades para escucha

El material puede ser utilizado para construir una sesión que dure entre 1 y 7 horas. Usted también puede incorporar el material a cursos sobre Entrevistas, Formación, Habilidades Interpersonales, Ventas, Liderazgo de Equipos - o cualquier otra materia que implique el uso de estas habilidades esenciales en la comunicación.

Este material también puede ser empleado junto con nuestro otro Paquete Para Impartir Sesión Formativa sobre comunicación: Principios Básicos En La Comunicación

P.V.P. 390 € + IVA 4%

➤ **99.038 Principios Básicos En La Comunicación**

Un paquete de material para impartir una sesión de formación sobre los principios subyacentes que afectan a cualquier tipo de comunicación. La sesión trata sobre:

- El proceso de comunicación
- Los diferentes tipos de barrera que se interponen a una comunicación eficaz
- Las maneras en que aparecen los tipos de barrera en diferentes fases del proceso de comunicación
- Técnicas clave para evitar o superar las barreras
- El efecto de la comunicación no-verbal

El material puede ser utilizado para construir una sesión que dure entre 2 y 6 horas, dependiendo del número de actividades opcionales incluidas. Usted también puede incorporar el material a cursos sobre Entrevistas, Formación, Habilidades Interpersonales, Ventas, Liderazgo de Equipos – o cualquier otra materia que implique comunicación.

Este material también puede ser empleado junto con nuestro otro Paquete Para Impartir Sesión Formativa sobre comunicación: Habilidades Para Preguntar Y Escuchar.

P.V.P. 390 € + IVA 4%

EJERCICIOS DE BANDEJA DE ENTRADA IN-TRAY (EBE)

Estos ejercicios están principalmente diseñados para la formación en la toma de decisiones y el establecimiento de prioridades bajo presión del tiempo. Algunos formadores han diseñado cursos de un día alrededor de los temas planteados en nuestros ejercicios de Bandeja de Entrada.

Proporcionamos una completa Guía del Instructor, además de originales reproducibles de las notas con los antecedentes para uso de los participantes y de los propios documentos de la Bandeja de Entrada.

Es importante que los ejercicios que se manejen en un ejercicio de Bandeja de Entrada guarden relación con el tipo de trabajo con el que el alumno esté familiarizado, de lo contrario el aprendizaje tendería a ser rechazado sobre la base de que «nadie podría esperar que yo supiera eso».

El ejercicio que presentamos va dirigido a Directores de Oficina o Supervisores.

➤ **99.020 – Ha Llegado el Momento**

Este ejercicio examina temas como:

- Sueldos.
- Seguridad.
- Problemas personales.
- Moral de la plantilla.
- Contratos de empleo.
- Establecimiento de prioridades.
- Variaciones en el presupuesto
- Acoso sexual
- Reclutamiento.

Se tarda una hora en rellenarlo y se requiere al menos otra hora adicional para la discusión posterior al ejercicio.

P.V.P. 350 € + IVA 4%

SIMULACIONES DE NEGOCIOS (SN)

Las Simulaciones de Negocio, llamadas también Juegos de Empresas, están diseñadas para dotar de experiencia a los participantes acerca de la gestión integral de un negocio. Por lo general, incluyen decisiones sobre Producción, Marketing y Finanzas.

Proporcionamos una completa Guía del Formador, originales reproducibles de todas las notas de los participantes y formularios, además de cualquier otro tipo de material preciso para el desarrollo del juego, como, por ejemplo, billetes de banco.

➤ **99.021 - Paperillium**

Se trata de un juego general de empresa muy popular. Es instructivo y divertido, ideal para supervisores y directivos «junior». A diferencia de muchos juegos de empresa, éste involucra a los participantes en la fabricación real de un producto y en la demostración de su funcionamiento antes de que pueda ser vendido.

El juego dura aproximadamente 4 horas y el formador puede orientarlo para destacar cualquiera de los temas tratados.

- Estructura organizacional.
- Efecto de los precios y de los gastos de marketing sobre las ventas.
- Diseño del producto.
- Cash flow.
- Costes de materias primas.
- Control de calidad
- Costes de mano de obra.
- Organización de la producción para hacer frente a la demanda

Viene completo, con todo el material que usted necesita para desarrollarlo (excepto el papel) y le permite estructurar fácilmente en torno al juego un curso de 1 día. **P.V.P. 430 € + IVA 4%**

➤ **99.031 - <<Call Centre Services>>**

Esta simulación va dirigida a cualquier persona que precise obtener un grado mayor de comprensión sobre la gestión de una empresa de servicios, antes que de una empresa de fabricación.

Los participantes se enfrentan a la tarea de establecer una oficina piloto para una agencia de personal en una de las tres repúblicas europeas existentes en el año 2033, una situación que ha sido diseñada para ayudar a que los participantes reflexionen alejándose de las reglas y procedimientos normales de su organización. Se espera de los equipos que alcancen unas metas definidas en cuanto a ventas y rentabilidad, mientras toman decisiones sobre: arrendamiento de locales; número de colaboradores a emplear y el conjunto de sus retribuciones, cantidad a gastar en marketing; y su política de precios. Una vez que las decisiones han sido introducidas en el ordenador por medio de una pantalla de fácil manejo, se imprimen unas Cuentas de Pérdidas y Ganancias para cada equipo, junto con un informe completo para el Controlador del Juego. **P.V.P. 970 € + IVA 4%**

ACTIVIDADES Y EJERCICIOS

➤ **20.501 – COMO CONSTRUIR EQUIPOS (Por Mike Woodcock)**

50 actividades para Construir un Equipo «Teambuilding»

Los equipos eficaces son el alma de las organizaciones que logran el éxito. Pero el auténtico reto al que ha de hacer frente la Dirección es cómo crear y desarrollar los equipos. Las 50 actividades de esta colección se concentran en 11 bloques que juntos contienen la clave para lograr el éxito en la construcción de equipos, «teambuilding». Estas actividades ayudarán a desarrollar las habilidades y los hábitos para lograr mayor eficacia en el trabajo en equipo y obtener mejores resultados.

Los once bloques de actividades para lograr el éxito de los equipos son:

- *Equilibrio de los «roles».- Objetivos claros y Acordar las metas.- Apertura y Confrontación.- Apoyo y Confianza.- Cooperación y Conflicto.- Procedimientos.- Liderazgo.- Revisiones Periódicas.- Desarrollo Individual.- Relaciones Internas del grupo.- Buena Comunicación*

Recomendado para formadores, con o sin experiencia, y directivos que forman a su equipo.

P.V.P 180€ + IVA 4%

➤ **20.502 – COMO CONSEGUIR EL CAMBIO (Por Barry Fletcher)**

50 actividades para Conseguir el Cambio

Donde quiera que se introduzca un cambio, las personas afectadas pasarán por las fases de cómo adaptarse y enfrentarse al cambio. Para muchos, esto supone un proceso difícil, y para los directivos presenta una nueva fuente de problemas: cómo ayudar al personal en su miedo inicial y en sus dudas hacia la comprensión y la aceptación.

El cambio es una cuestión tan emotiva que el único camino, para vencer la natural resistencia de las personas y tener éxito, es realizar ejercicios y actividades.El contenido incluye:

- *Superar la resistencia al cambio.- Abandonar los viejos comportamientos.- Reducir el stress.- Adaptarse a las fases de transición.- Motivar hacia el cambio con ejemplos personales.- Comprensión de las reacciones al cambio.- Innovar para el cambio en el trabajo.*

Recomendado para formadores, con o sin experiencia, y directivos que forman a su equipo. **P.V.P. 180 € + IVA 4%**

➤ **20.503 – DESARROLLO DE HABILIDADES DIRECTIVAS (Por Jacqueline Stewart y David Couper)**

50 actividades para desarrollar habilidades

Cada una de las 50 actividades contenidas en el manual se relaciona con alguno de los aspectos de las relaciones humanas y la formación y el entrenamiento. Los autores han puesto especial acento en el uso de «estas habilidades» en el mundo laboral, en el trabajo diario.

En el clima habitual de trabajo en toda organización, donde el énfasis está puesto en el trabajo en equipo y en la colaboración entre personas, tanto dentro como fuera de la organización, necesitan para su formación-entrenamiento, de este tipo de «actividades», fuente poderosa para el desarrollo de habilidades directivas, para mejorar en el liderazgo y como miembros de equipos de trabajo.

El contenido incluye los campos de:

- *Asertividad.- Evaluación.- Consejo.- Delegación.- Seguimiento y Disciplina.- Escucha.- Reuniones.- Percepción.- Poder e influencia*

Recomendado para formadores, con o sin experiencia, y directivos que forman a su equipo. **P.V.P. 180 € + IVA 4%**

➤ **20.504 – CREATIVIDAD EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS (Por Geof Cox, Chuck Dufault y Walt Hopkins)**

50 actividades sobre creatividad y solución de problemas

Este manual ofrece 50 actividades para «abrir» el potencial creativo de todo el personal y enseñarle nuevas estrategias y técnicas para la solución de problemas.

Estas 50 actividades incluyen material para:

- *Sesiones de «Brainstorming».- Ejercicios para debate.- Prácticas de solución de problemas.- Abre reuniones.- Rolplays.- Ejercicios escritos*

Todos ellos pueden utilizarse para generar un pensamiento creativo, ofrecer nuevos caminos para la solución de problemas y desarrollar nuevas soluciones para ciertos problemas que no responden a los métodos tradicionales.

Recomendado para formadores, con o sin experiencia, y directivos que forman a su equipo. **P.V.P. 180 € + IVA 4%**

➤ **20.505 – COMO DESARROLLAR HABILIDADES DE DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN (Por Ian Nicholls)**

50 actividades para desarrollar habilidades de dirección y supervisión

Los nuevos directores de línea, supervisores y líderes de equipo necesitan comprender lo que se espera de ellos y cómo encaja su función en el conjunto de políticas de la compañía. Deben ser competentes en las habilidades interpersonales, vitales para actuar en el centro de trabajo.

Esta colección de actividades trata todos estos temas, proporcionando una serie completa de ejercicios para el desarrollo de las habilidades y competencias de dirección y supervisión.

El contenido incluye actividades y ejercicios en los campos de:

- *Comprender el trabajo a realizar.- Acordar objetivos.- Seleccionar prioridades.-Toma de decisiones.- Comunicación.- Planificación.- Establecer estándares de desempeño.- Resolución de problemas.- Cómo tratar a las personas*

Recomendado para formadores, con o sin experiencia, y directivos que forman a su equipo. **P.V.P. 180 € + IVA 4%**

➤ **20.506 – COACHING & MENTORING (Por Mike Whittaker y Ann Cartwright)**

32 actividades de «Coaching & Mentoring»

«Coaching» y «Mentoring» son dos métodos admitidos comúnmente para el desarrollo de las personas y la mejora en el desempeño de la organización. Existe poco material que ayude a los formadores y mentores a mejorar su propia práctica. Estas 32 actividades cubren cada aspecto de la materia, desde valorar un estilo de «mentoring» hasta «dejar marchar». Hay ejercicios relativos al entendimiento del proceso, y otros para mejorar las habilidades. Algunos están diseñados para realizarse en grupos y, otros, como trabajos individuales.

El contenido incluye actividades y ejercicios en los campos de:

- *«Mentoring», una clínica de habilidades.- Valorar el estilo de «mentoring».- Desarrollar habilidades clave de «coaching».- Aprender de los errores.- Aprender a asumir riesgos.- Introducción de un modelo de «coaching».- Comprender la estructura organizacional.- Utilizar la intuición como ayuda al «mentoring»*

Recomendado para formadores, con o sin experiencia, y directivos que forman a su equipo. **P.V.P. 180 € + IVA 4%**

➤ **20.507 – COMO DESARROLLAR LA FORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES (Por Rex Davies y David McDermott)**

45 actividades para desarrollar la formación en las organizaciones

En un mundo que cambia rápidamente, la única forma en que las organizaciones pueden tener éxito es aprender continuamente. Y esto implica aprender a cómo aprender. Desarrollar una organización que aprenda constantemente es un proceso en el que los formadores pueden aportar una importante contribución, y los ejercicios/actividades de este manual están realizados para ayudarles a hacerlo.

Las características especiales de estos contenidos son:

- *Experiencias de grupos estructurados diseñados para mejorar la percepción, desarrollar las habilidades de proceso y reforzar las habilidades generales de dirección en la resolución de problemas, la toma de decisiones y la comunicación.*
- *Módulos que contienen instrucciones detalladas para el formador. Material para los participantes en originales listos para fotocopiar. Actividades guiadas para facilitar la elección.*
- *Ejercicios flexibles, diseñados para realizar pequeñas actividades para romper el hielo y/o talleres de trabajo intensivos, como:*
 - *Todo cambia.- Cinco pasos para la creatividad.- Decisiones.- Jekyll y Hyde.- Funciones y tareas.- Superequipos.- Time Management*

Recomendado para formadores, con o sin experiencia, y directivos que forman a su equipo. **P.V.P. 180 € + IVA 4%**

MANUALES ABETAS

(al servicio de la formación en la empresa)

- **00.500 – Habilidades directivas**
 - *Contenido:* Cómo organizarse a sí mismo.- Planificación del tiempo.- Deleque eficazmente.- Toma de decisiones.- Reuniones de trabajo.- Selección, evaluación.- Seguimiento de objetivos.- Cómo dar noticias al personal.- Llegar a acuerdos.- Reglas de oro a recordar. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **00.501 – Cómo tener éxito vendiendo**
 - *Contenido:* El mercado.- Cómo aumentar las ventas.- Canales de venta.- Terminología de la distribución.- La venta paso a paso.- Comunicación.- Asertividad.- Uso del teléfono.- Negociación.- Vendedores: los elementos del éxito. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **00.502 – El poder de la motivación**
 - *Contenido:* Factor de acción hacia la eficacia.- Carácter voluntario de la motivación.- Necesidad, voluntad y acción.- Expectativas, modelos motivacionales.- Instrucciones, cuestionarios y soluciones. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **00.503 – Uso eficaz del teléfono**
 - *Contenido:* La Comunicación telefónica.- Ventajas. Utilidad. La voz. - El lenguaje. El contacto.- Descubierta de necesidades.- Argumentación. Persuasión.- Objeciones y cómo tratarlas.- Recepción de llamadas.- Palabras de impacto positivo.- Tipología de clientes.- Frases prohibidas al teléfono. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **00.504 – Negociando eficazmente**
 - *Contenido:* Entre en la negociación con una buena preparación y saldrá con el acuerdo.- Regla de las cuatro fases y los ocho pasos.- Estrategias y tácticas: sorpresa, silencio, intimidación, autoridad limitada, retiro aparente, el bueno y el malo, tiempo límite, fait accompli, salami, el parto sin dolor, judo, bulldog, presión. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **09.501 - ¡Haga de su equipo un ganador!**
 - *Contenido:* Cómo formar un equipo.- Pautas para los jefes de equipo.- Cómo convertirse en un buen miembro del equipo.- Cómo comprender la dinámica de su equipo.- Cómo proceder ante personas difíciles.- Técnicas para resolver problemas. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **09.502 – Cómo fidelizar clientes**
 - *Contenido:* Divertirse al teléfono.- ¿Es visible su entusiasmo?- Usted está ahí.- El centro de la cuestión.- Cómo tratar las quejas.- ¿Qué es exactamente un departamento de servicio al cliente?.- Diez consejos para el éxito en las entrevistas personales **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **09.503 – Preguntas que hacen vender**
 - *Contenido:* El porqué de este libro.- ¿Por qué preguntar?- Sobre la motivación.- Sobre la prospección.- Sobre la presentación.- Sobre las objeciones.- Sobre el cierre de una venta.- Sobre el seguimiento.- ¿Qué es un profesional? **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **09.504 – Las 25 objeciones más comunes en la venta y cómo superarlas**
 - *Contenido:* Ejemplos de situaciones típicas de venta.- Tipos de objeciones y cómo solucionarlas.- Procedimientos a seguir contra las objeciones: Advertencias y sugerencias.- Objeciones y pretextos más comunes. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **09.505 – Venda como un profesional**
 - *Contenido:* El camino hacia la venta.- La preparación.- La aproximación.- La introducción.- La presentación.- La decisión de comprar.- El cierre.- La visita de servicio.- Los elementos del éxito. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **09.506 – Trabajar juntos funciona**
 - *Contenido:* Tenga clara su misión y sus metas de trabajo en equipo.- Ciclo de vida del equipo.- Definir responsabilidades, funciones y territorio.- Estilos de los componentes.- Líderes y seguidores.- Contiene un gran número de útiles cuestionarios. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **09.507 – Cómo resolver problemas en equipo**
 - *Contenido:* Identificar problemas.- Generar soluciones.- Elegir e implementar la mejor solución.- Cómo resolver los problemas de su equipo.- Como resolver los problemas éticos.- Elabore un plan de acción. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **09.508 – Cómo manejar las objeciones**
 - *Contenido:* Cómo manejar las objeciones.- Analizando las objeciones.- La objeción oculta y cómo descubrirla.- Relación calidad/precio.- Las cinco objeciones más comunes.- Busque puntos de acuerdo.- Vendiendo beneficios.- Técnicas de éxito tratando objeciones.- Cuestionarios y ejercicios. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **09.509 – Clientes difíciles**
 - Contenido: El Cliente desaparecido.- Los cuatro deseos clave del cliente.- Clientes inseguros.- Plan de trabajo para mejorar sus debilidades.- Cómo evitar los conflictos personales.- El pedido extraviado.- Cómo resolver las quejas.- Cuestionarios y ejercicios. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **14.501 – El toque personal en la evaluación del rendimiento**
 - *Contenido:* Cómo empezar, preparar, dirigir, seguir la evaluación.- El toque personal.- Características de un líder eficaz.- Cómo establecer metas.- Distribución del tiempo.- Elaborar informes escritos. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **14.502 – Cuando tenga que despedir a alguien**
 - *Contenido:* Pautas para aplicar el enfoque.- «Cuidado y Control».- Cómo preparar y dirigir una entrevista de despido.- ¿Qué se hace después de la entrevista de despido?- Respuestas a ejercicios seleccionados.- Guía de Planificación. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **14.503 – Diez herramientas para ofrecer calidad**
 - *Contenido:* Hoja de Control.- Diagrama Causa-Efecto.- Evaluación de criterios.- Diagrama matriz, afinidad y proceso.- Histograma.- Gráfica de racha. - Diagrama de Pareto y de control. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **14.504 – Cómo preparar y realizar reuniones eficaces**
 - *Contenido:* Valoración de la necesidad.- Planificación de la reunión, organización, ensayo, sala.- Cómo iniciar, dirigir y finalizar.- Pautas para fomentar la participación.- Pautas para minimizar las discrepancias.- Modos de incrementar su credibilidad. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **14.505 – La excelencia en el servicio al cliente**
 - *Contenido:* Construir los cimientos.- Comprender a los clientes.- Descubrir las necesidades del cliente.- La comunicación es la clave.- Un enfoque de cinco pasos para la solución de problemas.- Un plan de acción. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **14.506 – Cómo aprovechar el tiempo al máximo**
 - *Contenido:* Distribución de tiempo.- El papel de los objetivos en la distribución de tiempo.- Descubrir a dónde va el tiempo.- Cómo actuar ante las pérdidas de tiempo.- Su plan de acción personal.- Tácticas avanzadas para la utilización del tiempo. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **14.507 – Autoestima: Cómo aprovechar lo mejor de uno mismo**
 - *Contenido:* ¿Qué es la autoestima y por qué es esencial?- Un cambio a mejor.- Establecer objetivos: nuestro sentido de orientación.- Autoestima y Familia.- Invertir en su autoestima. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **14.508 – Cómo dominar el estrés**
 - *Contenido:* Principios básicos del estrés.- Cómo dominar el estrés: prioridades y perspectiva.- La importancia de la comunicación en el dominio del estrés.- Técnicas para dominar el estrés.- Diez pautas para combatir el estrés. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **14.509 – Cómo manejar los conflictos en el trabajo**
 - *Contenido:* Autoevaluación.- Los conflictos, parte de la vida.- Positivos y negativos.- Causas de los conflictos.- Cómo resolverlos.- Cómo proceder con firmeza.- Cómo defender los derechos básicos.- Establecer objetivos y seguir un plan de acción. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **14.510 - Asertividad**
 - *Contenido:* Test de autoevaluación.- ¿Qué es la asertividad y por qué es importante?- Obstáculos para actuar con asertividad.- Cómo mejorar la autoestima.- Cómo proceder ante los conflictos.- La comunicación y la asertividad **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **14.511 – Presentaciones eficaces**
 - *Contenido:* Por qué crear presentaciones eficaces.- Clases de presentaciones.- Cómo organizar y preparar una presentación.- Cómo iniciar y terminar una presentación.- Cómo realizar preguntas y cómo responderlas.- Materiales a utilizar. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **14.512 – La entrevista de selección**
 - *Contenido:* No sólo una buena impresión.- Cómo identificar los conocimientos necesarios del candidato.- Cómo preparar las preguntas; justas y eficaces.- Cómo dirigir la entrevista de selección; los siete pasos.- Evaluación.- ¿Qué ocurre sí....? **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **14.513 – El nuevo supervisor**
 - *Contenido:* Mejore su capacidad de liderazgo.- Toma de decisiones, manejo del cambio.- Uso eficaz del tiempo.- Comunicación eficaz.- Delegando eficazmente... **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **14.514 – Haga que el cambio trabaje para Ud.**
 - *Contenido:* ¿Qué está ocurriendo en su vida?- ¿Qué sabemos sobre el cambio?- Estrategias que ayudan a ejecutar los cambios.- Cómo eliminar el estrés debido al cambio.- Actuaciones de los equipos de trabajo ante una reducción de plantilla. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

- **14.515 – Actitud positiva en el trabajo**
- *Contenido:* Cómo desarrollar una actividad mental positiva.- Cómo obtener lo que se desea.- Los demás y su actitud.- Los cambios y su actitud.- Actitudes de éxito.- Aspecto físico y salud.- El trabajo y la satisfacción profesional. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**
- **14.516 – Trabajando eficazmente en equipo**
- *Contenido:* Test de auto-evaluación.- Para qué sirven los equipos.- Cómo elaborar los estatutos del equipo.- Cómo poner las ideas en la mesa.- Decisiones que pueden apoyar un equipo.- Cómo proceder ante los conflictos. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**
- **14.517 – Negociación: Desarrollo confianza en sí mismo**
- *Contenido:* Desarrolle la confianza en sí mismo.- Preparación. Estrategias según tipo de negociación.- Ayude al otro a quedar satisfecho. - No revele demasiado.- Haga concesiones sabiamente.- Tácticas. Desarrolle los tres pasos básicos para lograr el éxito. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**
- **14.518 – Escuchando eficazmente**
- *Contenido:* inco pasos para alcanzar el éxito.- Cuatro tipos de escucha.- Doce técnicas de escucha eficaz.- Consejos para controlar las barreras mentales.- Escuchar el mensaje completo.- Controlar su entorno externo e interno. Estar motivado: Tomar la iniciativa. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**
- **14.519 - Actitud**
- Contenido:* Su mejora y control.- Una buena actitud conduce al éxito. - Tres tipos de personas, tres tipos de actitudes.- Las dinámicas de una actitud.- Cinco técnicas para adaptar su actitud a cada situación.- Cómo mantener una actitud positiva **P.V.P. 25 € + IVA 4%**
- **14.520 – Entrenamiento en el puesto de trabajo**
- *Contenido:* ¿Por que su organización debería entrenar?- Desarrollar un plan de entrenamiento.- El metodo de los cuatro pasos para el entrenamiento, en el puesto de trabajo: Preparación.- Presentación. Demostración.- Prueba. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**
- **14.521 – Creatividad: ¿Por qué no se me ocurrió eso?**
- *Contenido:* Reconocer la necesidad de la creatividad.- Seis habilidades de pensamiento creativo.- Las cuatro barreras a la creatividad.- Técnicas de pensamiento creativo.- Un plan para incrementar sus capacidades creativas. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**
- **14.522 – La venta: Habilidades y técnicas**
- *Contenido:* Organize sus registros y fichas y analice sus hábitos de trabajo.- Prospección de clientes.- Establecer relaciones con los clientes potenciales.- Explorar las necesidades de los clientes.- Presentar su producto eficazmente.- Dar un servicio post-venta excelente. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**
- **90.520 – Mejore su rendimiento**
- Se trata de una obra que puede contribuir a mejorar la calidad de vida y, ayudar a alcanzar el éxito profesional
- Plan estratégico personal.- Planificación y control del tiempo.- Comunicación.- Trabajo en equipo.- Estilos de dirección.- Reuniones, Estrés.- Salud, viajes, comidas... **P.V.P. 25 € + IVA 4%**
- **90.521 – Las claves del comportamiento humano**
- Un libro para crecer y desarrollarse como persona, una puerta abierta al mundo de la psicología.- Nada de palabras extrañas, nada de léxico complicado, es la psicología al alcance de todos. Un grupo de personas que, a través de sus relaciones, ayudan a comprender aspectos del Análisis Transaccional. **P.V.P. 25 € + IVA 4%**
- **00.101 - ¡Resuelva ese problema!**
- Es una rápida guía de referencia con una amplia variedad de herramientas para la solución de problemas. Es un valioso recurso para cualquier persona involucrada con el mejoramiento continuo, ya sea como patrocinador, líder de equipo, integrante de equipo, entrenador o facilitador **(Formato Bolsillo)** **P.V.P. 25 € + IVA 4%**
- **00.102 - ¡Haga la diferencia!**
- Es una guía de referencia rápida de más de treinta herramientas, listas de verificación y pautas que le ayudarán a crear y gestionar un cambio efectivo. Constituye un recurso valioso para quien tenga la responsabilidad de identificar e implementar el cambio. **(Formato Bolsillo)** **P.V.P. 25 € + IVA 4%**
- **00.103 - ¡Desarrolle ese equipo!**
- Es una guía práctica y concisa de todas las técnicas esenciales para un mejor trabajo en equipo. Con varias listas de verificación y ejemplos trabajados, esta guía es de un valor inapreciable para los líderes de equipo, facilitadores, coordinadores, gerentes y directores. **(Formato Bolsillo)** **P.V.P. 25 € + IVA 4%**
- **00.104 - ¡Haga que las cosas sucedan!**
- Es una guía de referencia rápida de herramientas vitales, listas de verificación para establecer y gestionar proyectos. Constituye un valioso recurso para cualquiera que esté involucrado en grandes proyectos ya sea como comisionado, patrocinador, líder o integrante del equipo. **(Formato Bolsillo)** **P.V.P. 25 € + IVA 4%**

➤ **00.105 - ¡Sea el mejor!**

- Es una guía de bolsillo de referencia rápida con herramientas, listas de verificación y directrices prácticas para mejorar su efectividad personal. Le ayudará a conocerse mejor, a desarrollar mejores relaciones laborales y a crear impresiones positivas con los demás.

(Formato Bolsillo)

P.V.P. 25 € + IVA 4%

Ofrecemos la posibilidad de personalizar los manuales, con el nombre de su empresa o el de su cliente, si es usted consultor, para compras a partir de 50 ejemplares del mismo título, sin ningún cargo adicional.

- Estudiaremos con interés cualquier proposición que nos hagan para atender sus necesidades concretas.

<i>Descuentos por compra del mismo título de manual</i>	
Ejemplares	Descuento
De 3 a 5 unidades	10%
De 6 a 15 unidades	15%
De 16 a 30 unidades	20%
De 31 a 50 unidades	25%
Más de 51 unidades	30%

La formación ayuda a las personas a disminuir las debilidades transformándolas en fortalezas.

GAMES: JUEGOS – EJERCICIOS DE RRHH

EJERCICIOS y JUEGOS ideales para la formación de Directivos, Mandos intermedios, Equipos de venta, Departamento de Marketing, I+D+I...

Para impartir cursos de Creatividad, Adaptación al cambio, Análisis y resolución de problemas, Trabajo en equipo...

IMAGES OF ORGANISATIONS



Contiene tres juegos de 16 imágenes cuidadosamente seleccionadas representando una amplia gama de emociones, familiares para quienes trabajan en el mundo de la empresa: frustración, confusión, éxito, motivación, etc...

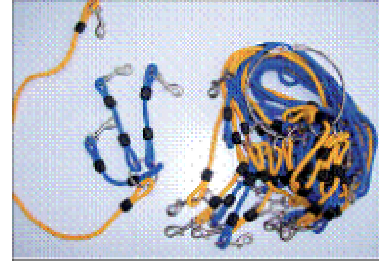
A través de las imágenes se abre un dialogo que permite expresar sentimientos y experiencias útiles para un debate en grupo.

Juego para: utilizar como apertura de cursos, encontrar diferentes perspectivas de los miembros del grupo, hallar líneas nuevas de acciones a tomar o descubrir valores organizacionales.

Ref.00.900

PVP: 150€ + 16% IVA

WEBMASTER



Se pide al grupo que formen una "web" (red) con cuerdas y materiales que se proporcionan. Esto se logra solamente siguiendo un proceso lógico, con intentos y errores. Probando posibles teorías.

Las piezas no pueden ser marcadas, por lo que es necesario un plan bien pensado, identificando previamente los componentes.

Pueden utilizarlo hasta 30 personas a la vez y/o 3 grupos separadamente. Un ejercicio excelente para desarrollar las habilidades de liderazgo, supervisión, ahorro de tiempo y planificación.

Ref.00.901

PVP: 520€ + 16% IVA

COLOURBLIND: CAJA DE HERRAMIENTAS



Diseñado para reforzar las habilidades en la comunicación, ahorrar tiempo, mejorar la comprensión entre los diferentes miembros de un equipo. Resaltando la importancia del feedback y el comprobar la comprensión en los casos de entrenar en algo y delegar.

El ejercicio demuestra la importancia de identificar los problemas específicos de comunicación en un grupo.

Ref.00.902

PVP: 330€ + 16% IVA

CHALLENGING ASSUMPTIONS



Ideal para comprender que el *Cambio* es algo con lo que hemos de trabajar y enfrentarnos en la actividad diaria. Una de las virtudes de este ejercicio es su simplicidad. Durante 10 a 20 minutos permite comprobar cómo actuamos bajo el influjo de conceptos y actuaciones previas, lo que afecta en gran medida a cómo nos enfrentamos a la solución de problemas.

Ideal para utilizarlo en ejercicios de solución de problemas, creatividad, innovación, etc...

Ref.00.903

PVP: 120€ + 16% IVA

OFERTA DE ACCIONES ESPECIALES

Como representantes legales de todo el material que ofrecemos, estamos abiertos a estudiar cualquier propuesta:

- Utilizar parte de alguna de las películas, adaptando el texto a un proyecto concreto
- Adaptar el contenido de los manuales a las necesidades del cliente.
- Producir según necesidades del cliente.
- Cooperar en programas de formación a distancia con clases presenciales usando los vídeos, y/o utilizar masivamente los vídeos para uso individual de los alumnos en su casa, por un tiempo limitado.
- Negociar la venta de cientos y /o miles de copias de un mismo título a precio especial.
- Elaborar alguna producción concreta, utilizando como base alguno de nuestros títulos.
- Y ofrecemos nuestros servicios de Distribución Comercial, tanto en España como a nivel internacional, de cualquier producción española de vídeos, DVDs o material impreso, con garantías de una distribución eficaz y seria, así como del cobro puntual.

ABETAS, S.L.

C/. Costa Rica, 36

28016 MADRID

Tif. 91 345 25 47

Fax.91 345 49 09

Email: abetas@telefonica.net

Web: www.abetas.com

**LA EXPERIENCIA NO ES LA UNICA FUENTE DE PARA MEJORAR
LOS CONOCIMIENTOS.
LA FORMACION CONTINUA ES EL COMPLEMENTO IDEAL**

CONDICIONES DE VENTA Y ALQUILER

1. COPYRIGHT

El adquirente o arrendatario de una copia adquiere o alquila el <<uso de la copia objeto del contrato>>, no su propiedad.

CLAUSULA CONTRACTUAL

La utilización de cualquier película, en cualquier formato: 16 mm, U-Matic, VHS, BETA, etc., está condicionada a:

1. Utilizarla únicamente para el uso interno de la empresa que la compra o alquila. Para formar a sus propios empleados.
2. No podrá cederse, ni prestarse, ni venderse a terceros, ni a título gratuito.
3. No puede reproducirse ni la imagen ni el sonido, ni total ni parcialmente.
4. El adquirente o arrendatario deberá informar de las condiciones citadas a las personas que la utilicen dentro de la empresa.
5. Se perseguirá civil y penalmente la violación de las condiciones de uso, ante los Tribunales de Madrid a los que se someten a los contratantes expresamente.

2. RESTRICCIONES

El material suministrado al cliente, comprador o arrendatario, será para utilizarlo, exclusivamente, dentro de su empresa y para su propio personal. No pudiendo revenderlo ni alquilarlo, ni cederlo ni tan siquiera a título gratuito. Ni podrá cobrar cantidad alguna en su exhibición.

3. PEDIDOS

No se confirmarán por escrito la recepción de un pedido salvo que así lo pidan expresamente.

4. PRECIOS

Se respetarán por escrito la recepción en el momento de la aceptación del pedido.

5. FORMA DE PAGO

Todas las ventas y alquileres serán al contado.

6. ENTREGAS

Las entregas se harán con portes, ida y vuelta, a cargo del adquirente o arrendatario.

7. RIESGOS

Serán a cargo del comprador o arrendatario.

8. DEMORAS EN EL RETORNO DE MATERIAL

Si el material alquilado no es devuelto en la fecha prevista, el arrendatario pagará el importe correspondiente al tiempo de demora.

9. DAÑOS O PÉRDIDA DEL MATERIAL

Serán a cargo del adquirente y/o arrendatario.

10. ANULACIÓN DE PEDIDOS

Una vez recibido por el adquirente o arrendatario el pedido no podrá ser anulado. En caso de hacerlo antes de haberse enviado se le encargarán los daños o perjuicios causados.

11. FUERZA MAYOR

En caso de existir fuerza mayor que imposibilitara la entrega del material, no podrá pedirse responsabilidad alguna a ABETAS, SL.

12. VARIACIONES DE ESTAS CONDICIONES

Las condiciones aquí especificadas podrán variar sin necesidad de comunicarlo a los clientes potenciales, sin que por ello pueda realizarse reclamación alguna contra ABETAS, SL.

13. LEYES Y JURISDICCIÓN

Compradores y arrendatarios se someten a los Tribunales de Madrid, como así consta en la Factura-Contrato, para cualesquiera litigio que pudiera derivarse.

14. COPIAS

Todas las copias son preparadas especialmente, personalizadas y numeradas.

15. PRECIOS REDUCIDOS, por la compra de varias copias de un solo título.

Todos los vídeos que se relacionan con este catálogo, distribuidos en exclusiva por ABETAS, SL, son servidos en copias con certificado de origen, en primerísima calidad. Cada copia lleva su número original, personalizando la empresa autorizada para visionarlo. Quienes hagan otro uso que el autorizado y/o manipulen su contenido incurren en los delitos previstos al efecto en el Código Penal, sobre la protección de la propiedad intelectual. Se perseguirá Civil y Penalmente a los infractores.

RECOMPENSA

ABETAS, S.L. en nombre THE TRAINING FILM AND VÍDEO ASSOCIATION, pagará una recompensa mínima de MIL LIBRAS ESTERLINAS, a quien proporcione información suficiente que posibilite la resolución judicial condenatoria, contra cualquier persona, física y/o jurídica, que hubiera copiado el contenido, visual o sonoro, parcial o total, o que hiciera uso sin estar legitimado para ello, de los vídeos o películas distribuidos por ABETAS, S.L. Cuando observe una copia en mal estado o que le falte alguno de sus contenidos, incluida la advertencia antes de iniciarse la película, o que le falte la carátula externa y/o interna, con certificado de origen, contacte con ABETAS, S.L.