

INDICE

Acerca de los Autores	XI
Prólogo	XIII
Parte I. Introducción al Coaching	
Capítulo 1. Definiciones y Distinciones	3
¿Qué es el coaching?	3
La historia del coaching	4
Tipos de coaching	6
Lo que es el coaching	10
Capítulo 2. ¿Quién puede Practicar el coaching?	19
Características de un coach eficaz	19
Coaching personal	28
Parte II. El Coaching en el Lugar de Trabajo	
Capítulo 3. El Coaching Empresarial	33
El crecimiento del coaching empresarial	33
Empleados y empresa	35
Beneficios de coaching empresarial	36
Aplicaciones clave del coaching empresarial	36
Las empresas en el siglo XXI	38
La satisfacción del cliente	41
Planificación estratégica y coaching	43
Negociación y coaching	46
Cómo encontrar el coach empresarial apropiado	50
Herramientas de coaching para el tutor empresarial	52
Capítulo 4. El Coaching Ejecutivo	57
El crecimiento del coaching ejecutivo	67
¿Qué es el coaching ejecutivo?	58
Tipos de coaching ejecutivo	59
Fracaso ejecutivo	63
Objetivos y beneficios típicos del coaching ejecutivo	63
Resultados satisfactorios e insatisfactorios del coaching	64
La autoconsciencia en el coaching ejecutivo	67
La evaluación en el coaching para el liderazgo	69
Herramientas, técnicas e intervenciones del coaching	72
Intervención de coaching para el liderazgo	73
Competencias para los tutores ejecutivos	78
Cómo elegir al coach empresarial apropiado	80
Modelo de seis etapas para el coaching ejecutivo	81
Situaciones cotidianas en el coaching ejecutivo	86
Capítulo 5. El Directivo como Tutor	91
El rol cambiante de la gestión	91
La creación de una cultura de coaching	94
El directivo como tutor	95
Cómo proporcionar un feedback eficaz	101
Técnicas de coaching para directivos	105
El coaching profesional en las organizaciones	112
Coaching de directivos para convertirse en tutores	114
Capítulo 6. El coaching de Equipo	117

El desarrollo del coaching de equipo	117
¿En qué consiste un buen equipo?	118
¿Cuándo son apropiados los equipos?	118
Tipos de coaching de equipo	119
Características de los buenos equipos	119
Etapas en la formación de un equipo	120
Obstáculos al coaching de equipo y cómo superarlos	122
Cualidades de un coaching de equipo eficaz	125
Modelo de seis etapas para el coaching de equipo	126
Coaching de equipos virtuales	134
Parte III. Técnicas y Cuestiones de Coaching	
Capítulo 7. Determinación Estratégica de Objetivos y Desarrollo de un Plan de Acción	141
Elementos a considerara en la determinación de objetivos	141
Finalidad y coaching	141
Valores y coaching	143
Visión y coaching	146
Objetivos y coaching	148
Establecimiento de un plan de acción	153
Capítulo 8. Técnicas de Comunicación	157
El coach como comunicador	157
El arte de escuchar	158
La comunicación no verbal	161
Formulación de preguntas	163
Capítulo 9. Aprendizaje	165
¿Qué es el aprendizaje?	165
El coaching y el aprendizaje	166
Datos sobre el aprendizaje	167
El coaching y los principios del aprendizaje adulto	168
Obstáculos al aprendizaje	169
Emociones y aprendizaje	170
Modelos de aprendizaje	170
Estilos de aprendizaje	172
Organizaciones y aprendizaje	175
Capítulo 10. El coaching como Cambio	179
La naturaleza del cambio	179
La función del coach en el cambio	182
Resistencia al coaching	183
Creencias autolimitadoras	186
Parte IV. Áreas Específicas de Coaching	
Capítulo 11. El Coaching en los Centros de Llamadas	193
La función del coaching en los centros de llamadas	193
Beneficios del coaching en los centros de llamadas	194
Desarrollo de una cultura de coaching	194
La función del coach	196
Técnicas específicas de coaching para los tutores de centros de llamadas	197
El líder del equipo como coach	201
Cualidades de un coach eficaz de centro de llamadas	202

Capítulo 12. El Coaching de Ventas	205
Algunos datos acerca de las ventas	205
Beneficios del coaching de ventas	206
La venta como una técnica mental	206
Vender en la <<zona de flujo>>	209
Cualidades de un director de ventas / coach eficaz	211
Técnicas de coaching para el director de ventas /coach	211
Capítulo 13. El Coaching Profesional	215
Cambios en la estructura profesional: cómo puede ayudar el coaching	215
El coaching para bloqueos profesionales	217
El coaching profesional en las organizaciones	218
El coaching ejecutivo profesional	218
El coaching para las distintas etapas de una carrera profesional	220
Bibliografía	225
Índice	233