

Índice

CAPÍTULO 1. CONFÍE EN USTED	1
Cómo rehacerse	2
Cómo superar temores y preocupaciones	8
Cómo tratar con gente difícil	17
Cómo establecer relaciones provechosas	23
Manejar la crítica, dar y solicitar opiniones	30
Los abusones	38
Cómo solventar las crisis	42
Atención a la política de despacho	46
Cómo combatir el estrés	55
Cómo representar confianza	63
CAPÍTULO 2. APRENDA A ORGANIZARSE	69
Hacia dónde se dirige	70
Organice su tiempo	76
Su método de trabajo	89
Organice la documentación	99
Organice el modo en el que trabaja con los demás	109
Organice el espacio de su oficina	122
Organización de los sistemas de archivo	129
Use la tecnología como ayuda	136
Organice su uso de Internet	143
Organícese fuera la oficina	152
Mantenga un alto nivel de trabajo	154

CAPÍTULO 3. DESARROLLE SU ASERTIVIDAD	157
¿Ser o no ser?	158
Prepárese para ser asertivo	160
Pensamiento positivo	163
Derechos y agravios	170
Ahora y después	173
Ahora vea y escuche	175
Lenguaje corporal	181
Relaciones	186
Palabras y frases	192
Poder	198
Sí y no	204
Personas problemáticas	209
Situaciones difíciles	217
CAPÍTULO 4. DESARROLLE SUS HABILIDADES CON PNL	227
Pensamientos PNL	228
Introducción a la PNL	234
Puntos de vista	239
Culturas, valores y creencias	242
Saber lo que quiere para obtener lo que quiere	245
Construir relaciones	250
Cómo seguir al líder	253
Cámbiele el nombre al perro	255
Si lo pones así	257
¿Pensar lógicamente o visceralmente?	261
Cómo lograr que la información tenga sentido	262
Cómo evitar la resistencia	265
Autocontrol	267
Cómo usar tipos de pensamiento preferentes	270
Presentaciones	275
Disciplina	277
Evaluaciones	281
Motivación	283
Negociaciones	288
Ventas	293
Reuniones	296
Honradez	298
Términos básicos de PNL usados	300

CAPÍTULO 5. FORMACIÓN Y PROMOCIÓN DEL PERSONAL	305
817 Actitudes ante el desarrollo de recursos humanos	306
122 Evaluar competencias	312
126 La misión del desarrollo	318
242 Delegar como auxilio del desarrollo	323
185 Formación en el puesto de trabajo	329
162 Medios y métodos	339
272 Iniciativas a largo plazo	357
Monitorización del progreso	363
Consecuencias para las carreras	372
287 Conclusión	376
308	
308	
CAPÍTULO 6. CÓMO GENERAR GRANDES IDEAS	379
329 Sintonizando	380
163 Usted	381
227 ¿Qué bloquea nuestra capacidad de pensar?	385
240 La mentalización	388
226 El brainstorming: su preparación	393
729 El brainstorming: nos ponemos en marcha	400
206 A la caza de ideas	406
Brainstorming: aumentemos el ritmo	414
Vamos a imaginar	418
768 Su caja de herramientas para las ideas	422
688 ¿Funciona todo bien?	429
270	
CAPÍTULO 7. TÉCNICAS PARA PRESENTACIONES EFICACES	433
788 ¿Cuáles son sus intenciones?	434
198 2, 4, 6, 8 ¿Cómo se comunica?	436
107 Cuando empieza a sentir el miedo	439
207 Cuestión de confianza	446
217 El objetivo principal	451
227 Conozca a su audiencia	456
147 Palabras, palabras y más palabras	462
167 Cuando llegue al final, párese	469
¿Se abre el telón!	473
Selección y utilización de material visual	480
707 Diseño eficaz de material visual	487
267 Distribución del escenario	495
277 Formular y responder preguntas	501
287 Presentación personal	509

CAPÍTULO 8. CÓMO MEJORAR LA COMUNICACIÓN	517
El proceso de la comunicación	518
¿Cómo funciona una conversación?	521
Siete maneras de mejorar la calidad de sus conversaciones	531
El arte de hacer preguntas	543
La capacidad de persuadir	551
La entrevista: las conversaciones formales	561
Ponga su mansaje por escrito	575
CAPÍTULO 9. CÓMO ORGANIZAR CONVENCIONES Y CONGRESOS	595
¿Realmente necesita organizar una convención?	596
Cómo elaborar un presupuesto	603
Cómo encontrar el lugar adecuado	609
Cómo administrar la creatividad	620
Gestión y logística	631
El alojamiento	642
Comer y beber	645
Salidas al extranjero	652
Lo que salió bien, lo que salió mal	657
El futuro	662
CAPÍTULO 10. GESTIONE BIEN SUS PROYECTOS	667
¿Qué es el éxito?	668
Las condiciones para el éxito	672
El proceso del proyecto, pasos fundamentales para el éxito	687
Contextualización y puesta en marcha del proyecto	691
La fase de definición	701
Dirigir a los accionistas	708
Dirigir los riesgos	715
Planificar el proyecto	723
Lanzar y ejecutar el proyecto	741
Clausura y evaluación posterior al proyecto	760
CAPÍTULO 11. CÓMO CREAR UN PLAN DE MARKETING	767
Introducción	768
Análisis de situación. Auditoría de marketing	775
Objetivos, estrategias y planes de acción	788

730	Distribución, promoción y presupuestos	801
600	Escribir el plan	814
400	Presentación del plan, seguimiento y revisión	830
CAPÍTULO 12. CÓMO SUPERAR LA COMPETENCIA		
	Evaluación comparativa: definiciones	836
0200	¿Para qué sentar criterios de comparación?	841
0300	¿Qué es lo que hay que comparar?	846
1700	Establecer el mapa de procesos	851
0800	Recopilación de datos	858
0300	Acuerdos de correspondencia con empresas no competidoras	863
0300	Establecimiento de reglas de juego e inicio de contactos	869
4400	Cómo descubrir el diferencial de rendimiento	874
	Cómo implementar los cambios de proceso	880
	¿Quién evalúa?	885
0500	Kaizen: la filosofía de la mejora permanente	887
0800	Evaluación comparativa y calidad	893
4400	El porvenir de la evaluación comparativa	898
CAPÍTULO 13. CÓMO MOTIVAR A LA GENTE		
0000	El proceso motivacional	902
4000	Las impresiones del personal sobre su trabajo	905
5100	El aspecto negativo del balance	914
0500	La parte positiva del análisis	920
1500	Tomar la temperatura	930
8300	Planes de incentivos	947
	La contribución de la comunicación	954
	Compromiso y autorización o «empowermet»	969
	El plan de acción	973
CAPÍTULO 14. CÓMO MEJORAR EL RENDIMIENTO DE SUS EMPLEADOS		
	¿Por qué se producen los desfases del rendimiento?	984
	Un sencillo ejemplo	997
	El proceso de mejora del rendimiento en siete pasos	1001
	Paso 1: ¿Cuál es el problema?	1009
	Paso 2: ¿A quién afecta?	1013
	Paso 3: ¿Qué sucede actualmente?	1021
	Paso 4: ¿Qué deseamos que suceda?	1023

100	Paso 5 ¿Cuál es el coste del desfase?	1027
101	Paso 6: ¿Cuáles son las causas y las posibles soluciones?	1030
102	Paso 7: Plan de actuación	1034
	Resumen y ejemplos	1037
	Un caso	1046
CAPÍTULO 15. CÓMO DELEGAR RESPONSABILIDADES 1059		
103	La necesidad de delegar	1060
104	Empezando por el principio	1071
105	El conocimiento es poder	1080
106	Ayudar a que la gente aprenda	1093
107	Dar énfasis a lo positivo	1106
108	¡Póngase en acción ahora mismo!	1114
CAPÍTULO 16. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO 1125		
109	Excelencia y gestión del rendimiento	1126
110	Precondiciones para que la evaluación contribuya a la excelencia	1134
	Lo que no hay que hacer	1140
	Pensando en la evaluación. Cuatro cuestiones fundamentales	1145
111	Preguntas clave	1174
112	Diseñar, poner a prueba, introducir	1190
113	Implementar y aprender	1204
114	Cuestiones especiales	1212
115	Apéndice 1	1220
116	Apéndice 2	1221
117	Apéndice 3	1228