

Resolución de Conflictos en Mostrador (Liderazgo de Equipos de Trabajo)

Carga Horaria	Cantidad de Clases	Modalidad
8	4	Virtual

OBJETIVOS

- Desarrollar habilidades de liderazgo y resolución de conflictos para optimizar la gestión de equipos y mejorar la experiencia del cliente en farmacias.
- Adquirir los conocimientos necesarios para la conducción de sus recursos humanos, que les permitan desarrollar una gestión eficiente: dirigir, coordinar y motivar a las personas para alcanzar objetivos dentro de la organización.
- Adquirir herramientas que les permita descubrir y fortalecer las propias habilidades de liderazgo y coaching, orientadas a comprender los distintos perfiles de sus colaboradores y a acompañar su crecimiento.
- Identificar debilidades y fortalezas del equipo, tipos de conflictos que pueden surgir en una farmacia y sus causas.
- Aplicar técnicas de comunicación efectiva para la resolución de conflictos.
- Desarrollar estrategias de liderazgo para la gestión de equipos de trabajo.

- Implementar protocolos de resolución de conflictos para mejorar la dinámica laboral y la calidad del servicio.

REQUISITOS MÍNIMOS DE INSCRIPCIÓN

- Experiencia previa en un rol de liderazgo dentro de una farmacia (no excluyente).
- Acceso a una computadora o dispositivo con conexión a internet (para modalidad virtual).
- Compromiso con la participación activa en las actividades del curso.

PROGRAMA

- Modelo de liderazgo eficaz.
- Estilos de liderazgo.
- Las tareas del líder como generador de cambio.
- Las responsabilidades del líder.
- La planificación como factor crítico de éxito.
- 5 claves para un liderazgo exitoso.
- La delegación como factor crítico de éxito.
- Los beneficios de la delegación para los colaboradores y la organización.
- Concepto de inteligencia emocional para mejorar las comunicaciones.
- Introducción a la resolución de conflictos en farmacias
- Resolución de conflictos con clientes

BIBLIOGRAFÍA

- Fisher, R., & Ury, W. (1981). Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In.

- Covey, S. R. (1989). Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva.
- Goleman, D. (1995). Inteligencia emocional.
- Materiales propios del curso y artículos especializados
- Daniel Cestau Liz (2020) Crea tu mente de éxito

