

A woman in a black top and a polka-dot skirt is standing at a podium on a stage, addressing a group of people seated at a long table in a conference room. The room has a large screen on the wall and two flags on the stage. The text 'Luisa Bernhardt' is overlaid in a cursive font.

Luisa Bernhardt

BOOTCAMP

"TOOLKIT DE COMPETENCIAS PARA HR"



Luisa Bernhardt

El Bootcamp "Toolkit de Competencias para HR" es una experiencia de 12 horas diseñada para empoderar a los profesionales de Recursos Humanos, ayudándoles a fortalecer competencias críticas como la comunicación efectiva, la definición de metas, la mejora en la atención al usuario y la colaboración, mediante actividades prácticas y trabajo en equipo. A través de ejercicios reales y discusiones en grupo, los participantes adquieren y aplican conocimientos esenciales directamente relacionados con su labor diaria.

El programa incluye una metodología interactiva que utiliza LEGOs, cartas de trabajo, estudios de caso y dinámicas para fomentar la participación activa y la retención del aprendizaje. Además, trabajaremos en:

- Servicio al usuario
- Mapa de experiencia del cliente interno
- Objetivos y actividades para el cumplimiento de metas
- Creación del Plan Estratégico de Recursos Humanos

Luisa Bernhardt

Objetivos del programa

B

- Fortalecer competencias clave como comunicación efectiva, atención al usuario y colaboración en equipos de Recursos Humanos.
- Aplicar metodologías prácticas como los OKRs para implementar objetivos y resultados clave en el trabajo diario.
- Mejorar la experiencia del cliente interno mediante la optimización de servicios.
- Diseñar un Plan Estratégico alineado con los objetivos organizacionales.

Luisa Bernhardt

Bloque 1:

- Autoconciencia en el servicio.
- Comunicación y la retroalimentación constructiva dentro del equipo.
- Identificar y desarrollar competencias claves..
- La calidad del servicio al cliente.
- Entendimiento entre los miembros del equipo.

Bloque 2:

Visión de la organización

Definir puntos de encuentro o interacción: Definir las etapas de los procesos como punto de partida, en el proceso de los clientes internos y externos.

Expectativas: Definir e identificar cuáles respuestas o resultados espera la organización.

Visión del cliente interno

Experiencia: Validar la experiencia que esta viviendo el cliente dentro.

Emociones: Analizar qué siente el cliente en los puntos de interacción.

Valor: Conocer la valoración del cliente en cuanto a su experiencia.

Dolor: Identificar los puntos de dolor tanto con los puntos de encuentro como con la experiencia.

Momentos OMG: Validar los momentos memorables que experimenta el cliente y como extrapolarlos a otras áreas y procesos.

Bloque 3:

Entrando al mundo de los OKRs

- Qué son, los objetivos que deseamos y los resultados que obtenemos.

Definiciones Estratégicas

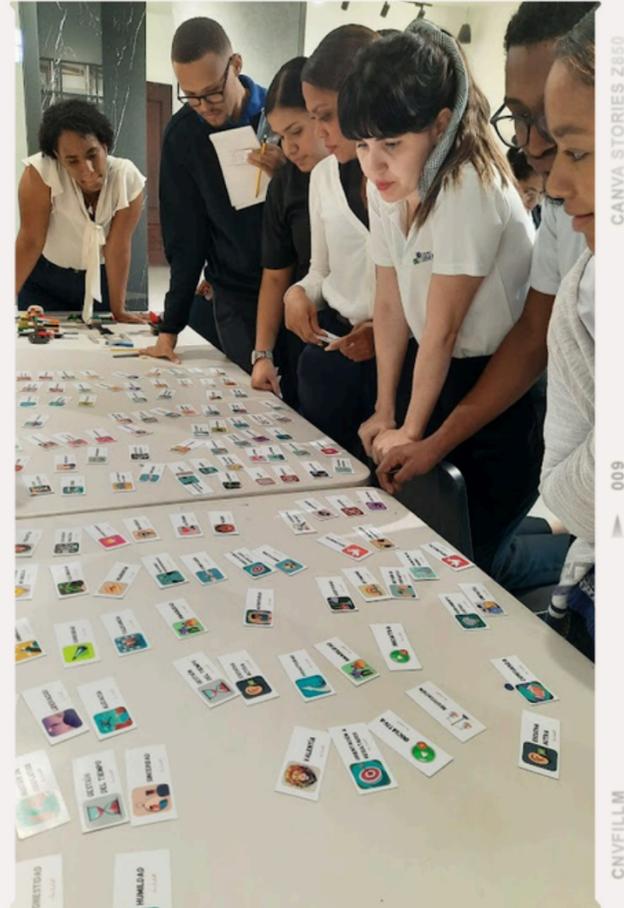
- Ciclos OKR
- Desafíos a superar
- Ejemplos de OKRs
- Creación de OKRs

Bloque 3:

- Desarrollo del Plan Estratégico de Recursos Humanos.
 - Creación de un plan estratégico utilizando los OKRs definidos.
 - Alineación de OKRs con la misión y visión de la organización.
 - Integración de OKRs en el plan estratégico de Recursos Humanos.
 - Establecimiento de cronogramas, responsabilidades y recursos necesarios.



Luisa Bernhardt



La formación es el puente que conecta el conocimiento con la acción, permitiendo a los individuos desarrollar habilidades y competencias esenciales para el éxito en su entorno laboral.

 829-317-9672

 luisabernhardt.com

 @luisabernhardt

 info@luisabernhardt.com



Nuestros clientes

B

