

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Determinar estilos de dirección y liderazgo del equipo de trabajo en las distintas situaciones que se plantean en las operaciones diarias de un almacén-tipo. Elaborar estrategias de resolución y negociación en distintas situaciones de conflicto habituales en el equipo humano de almacén. Aplicar técnicas de comunicación en distintas situaciones planteadas en las operaciones diarias de un almacén-tipo. Definir los objetivos de un plan de formación-tipo para mejorar la eficiencia y calidad del servicio de almacén.

CONTENIDOS

UD1. Organización y gestión del equipo humano del almacén. 1.1. Organización del trabajo en el almacén. 1.2. Niveles de dirección. 1.3. La dirección por objetivos. 1.4. Organización del trabajo en equipo. 1.5. Liderazgo autoridad poder. 1.6. La motivación del equipo. 1.7. Factores motivadores: Reconocimiento responsabilidad progreso profesional retribución logro de objetivos. 1.8. Evaluación de resultados y de personas. UD2. Técnicas de comunicación aplicados al trabajo y gestión del equipo humano del almacén. Negociación de conflictos. 2.1. El trabajo en equipo: División de tareas polivalencia coordinación comunicación mejora continua. 2.2. El trabajo en equipo en el almacén. 2.3. Dificultades y barreras en la comunicación entre personas. Cómo superarlas. 2.4. Técnicas de comunicación de trabajo en grupo en general y en el equipo del almacén en particular. 2.5. Tipos de actitud ante el trabajo: pasiva activa proactiva. 2.6. Formas de expresión. 2.7. Cómo aceptar y extraer el mensaje positivo de las críticas. 2.8. La comunicación en el equipo. 2.9. Áreas y procesos del trabajo en el almacén susceptibles de generar conflictos: Identificación y causas. 2.10. Conflictos y mediación. 2.11. Visión positiva del conflicto como elemento que potencia la participación y la cohesión del equipo así como el logro de los objetivos. 2.12. Metodología de actuación en un conflicto. UD3. Formación del personal calidad y competitividad. 3.1. Los planes de formación: Estructura contenido objetivos. Incidencia de la formación en la calidad de servicio. 3.2. La formación continua y la formación de nuevo personal.

