

Técnicas de comunicación aplicados al trabajo y gestión del equipo humano del almacén. Negociación de conflictos

Modalidad: curso e-Learning Duración: 13 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Elaborar estrategias de resolución y negociación en distintas situaciones de conflicto habituales en el equipo humano de almacén
- Identificar los factores que intervienen en el proceso de comunicación, verbal y no verbal, en el seno de un grupo de trabajo de un almacén
- Aplicar técnicas de comunicación en distintas situaciones planteadas en las operaciones diarias de un almacén-tipo.

CONTENIDOS

1. El trabajo en equipo: División de tareas, polivalencia, coordinación, comunicación, mejora continua.
2. El trabajo en equipo en el almacén.
3. Dificultades y barreras en la comunicación entre personas. Cómo superarlas.
4. Técnicas de comunicación de trabajo en grupo en general y en el equipo del almacén en particular.
5. Tipos de actitud ante el trabajo: pasiva, activa, proactiva.
6. Formas de expresión.
7. Cómo aceptar y extraer el mensaje positivo de las críticas.
8. La comunicación en el equipo.
9. Áreas y procesos del trabajo en el almacén susceptibles de generar conflictos: Identificación y causas.
10. Conflictos y mediación.
11. Visión positiva del conflicto como elemento que potencia la participación y la cohesión del equipo así como el logro de los objetivos.
12. Metodología de actuación en un conflicto.