

2023

CATÁLOGO DE CURSOS

2023

ACADEMIA FRIEDMAN





Academia • Friedman

Los cursos que encontrarás en este listado están disponibles para la capacitación en los diferentes niveles de tu organización. En **The Friedman Group** estamos convencidos de que la formación es una actividad esencial para las empresas, ya que contribuyen de manera decisiva a la mejora de resultados, a la motivación del personal y al enriquecimiento de la sociedad y sus miembros.

Nuestro catálogo digital, está organizado en:

HABILIDADES DE VENTA

HABILIDADES BLANDAS

LIDERAZGO 2.0

HABILIDADES GERENCIALES

HABILIDADES DIGITALES

Están basadas en la metodología desarrollada por Harry J. Friedman, creado del programa de Gerenciamiento y Ventas de alto rendimiento, con resultados comprobados en más de 15 países por más de 35 años.

Te invitamos a utilizar este catálogo como una herramienta de consulta y trabajo que te ayude a crear tu plan de formación o bien, lo complementa.



Academia Friedman

CURSOS FRIEDMAN

• HABILIDADES DE VENTA



Nivel 0

Nivel 1

Nivel 2

Nivel 3

• HABILIDADES BLANDAS



• HABILIDADES GERENCIALES



• HABILIDADES DIGITALES



• LIDERAZGO 2.0

De la tienda física a la omnicanalidad



DIRIGIDO A

Equipo de ventas
(Vendedores,
Supervisores y Gerentes)

Gerentes

Gerentes y Jefes de área

Cualquier perfil

RECURSOS

Video
Video interactivo
Examen
Juego interactivo
Foro
Archivos de apoyo
Certificado
Introducción
Reforzamiento

DIFICULTAD

● Fácil
● ● Medio
● ● ● Difícil

DURACIÓN

25 minutos
30 minutos
35 minutos
40 minutos
45 minutos
60 minutos



ENTREGABLES:

- Liga para embeber video interactivo en LMS del cliente.
- Evaluación en word para carga en LMS del cliente.

****Los entregables dependerán de la plataforma del cliente**



HABILIDADES DE VENTA | Nivel 0| La preparación

Nombre corto	Cursos	Dirigido a	Objetivo	Duración	Recursos	Competencias	Dificultad	Clase	Conocimientos Previos
F01-PCT	¿Por qué los clientes deberían de comprarte a ti?	Equipos de Ventas	Que el participante identifique la importancia de desarrollar una relación de confianza con el Cliente y agregue valor al producto para poder diferenciarse de la competencia y crear una técnica única que haga que los Clientes le quieran comprar.	40 min	Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Dominancia		Ventas	Pasos de la Venta ¿Qué es branding?
F01-CBS1	Conceptos del buen servicio al Cliente: Parte 1	Equipos de Ventas	El participante conocerá 5 aspectos para dar buen servicio al Cliente y la importancia que tendrá en el proceso de ventas.	40 min	Video, Video interactivo, Examen, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Autodisciplina		Ventas	Ninguno
F01-CBS2	Conceptos del buen servicio al Cliente: Parte 2	Equipos de Ventas	El participante conocerá 5 aspectos para dar buen servicio al Cliente y la importancia que tendrá en el proceso de ventas.	40 min	Video, Video interactivo, Examen, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Autodisciplina		Ventas	Ninguno
F01-TMP	Tu motivación personal	Equipos de Ventas	El participante conocerá los factores que pueden disminuir su motivación y rendimiento y lo que puede hacer para atacarlos.	30 min	Video, Video interactivo, Examen, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Automotivación		Ventas	Ninguno
F01-HEC	Habilidades para escuchar al Cliente	Equipos de Ventas	El participante comprenderá la importancia de escuchar atentamente al Cliente para lograr descubrir sus necesidades para lograr una venta exitosa.	40 min	Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Conocimiento del cliente		Ventas	Pasos de venta
F-TPV	Técnicas profesionales de venta	Equipos de Ventas	El participante analizará cómo realizar una venta profesional, con base en la revisión de los pasos del proceso de ventas.	90 min	Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Conocimiento del cliente		Ventas	Pasos de venta





HABILIDADES DE VENTA | Nivel 1| Construye una relación con el cliente

Nombre corto	Cursos	Dirigido a	Objetivo	Duración	Recursos	Competencias	Dificultad	Clase	Conocimientos Previos
F01-ARC	“La resistencia del Cliente”	Equipos de Ventas	El participante reconocerá cuáles son los factores por los que un Cliente muestra resistencia para ser atendido.	30 min	Video, Video interactivo, Examen, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Resistencia		Ventas	Ninguno
F01-SAC	Saludando al Cliente	Equipos de Ventas	El participante analizará la importancia de saludar a los Clientes para iniciar el proceso de venta y comprobar que cada venta realizada logrará elevar su número de transacciones.	60 min	Video, Video interactivo, Examen, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Pensamiento		Ventas	Pasos de la venta Concepto de Estándares No Negociables
F01-APR	La apertura de la venta “Pasando la resistencia al Cliente”	Equipos de Ventas	El participante aprenderá a abrir la venta de manera efectiva a través de las técnicas ofrecidas, lo que lo llevará a desarrollar una relación mucho más cercana con el Cliente.	40 min	Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Creatividad		Ventas	Pasos de la venta
F-LPDLA	La Prueba de la amabilidad	Equipos de Ventas	El participante identificará las señales que indican que un Cliente está dispuesto a adquirir un producto y con ello sea posible cerrar la venta.	30 min	Video, Archivos de Apoyo, Reforzamiento, Juego interactivo, Examen y Certificado	Conocimiento del Cliente		Ventas	La resistencia del Cliente/apertura de la venta: pasando la resistencia del Cliente. La motivación del Cliente.
F01-MDC	La motivación del Cliente	Equipos de Ventas	El participante conocerá la importancia de descubrir las razones específicas por las cuales los Clientes quieren un producto es clave, ya que de esta forma logrará relacionarlas con alguna mercancía específica del punto de venta.	40 min	Video, Video interactivo, Examen, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Orientación al cliente		Ventas	Ninguno
F-IDN	Investigación: Determinar deseos, necesidades y sus porqués	Equipos de Ventas	El participante examinará cómo investigar las necesidades del Cliente, con base en realizar las preguntas que permitan obtener la información requerida para ofrecerle los productos que le ayuden a cubrir sus deseos y necesidades.	35 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Conocimiento del cliente		Ventas	Pasos de venta
F-EC	Enfócate en el Cliente	Equipos de Ventas	El participante identificará cómo mejorar su efectividad en el cierre de una venta y la satisfacción del Cliente.	25 min	Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Archivos de Apoyo, Certificado	Conocimiento del cliente		Ventas	Pasos de venta/ Servicio al Cliente





HABILIDADES DE VENTA | Nivel 2| Generar valor

Nombre corto	Cursos	Dirigido a	Objetivo	Duración	Recursos	Competencias	Dificultad	Clase	Conocimientos Previos
F-DEV	La demostración Parte 2: estableciendo valor	Equipos de Ventas	El participante identificará cómo realizar la demostración de un producto, con la intención de generar valor en el Cliente, y este se interese por adquirir el producto.	25 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Foro, Juego Interactivo, Certificado	Conocimiento del proceso de ventas y del Cliente		Ventas	Pasos de la venta/ Disciplina progresiva
F01-MAE	Manejando al experto Parte 1	Equipos de Ventas	El participante identificará como y tratar de manera asertiva a los expertos en algún producto o servicio, para generar ventas satisfactorias.	45 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Foro, Juego Interactivo, Certificado	Sociabilidad (relaciones con personas clave)		Ventas	Pasos de la venta
F-LTDLCL	La trampa de la comparación	Equipos de Ventas	El participante reconocerá cuales son las causas y consecuencias de la comparación de un producto, con el fin de realizar demostraciones efectivas que se traduzcan en ventas.	30 min	Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Reforzamiento, Archivos de Apoyo Certificado	Asertividad		Ventas	Pasos de la venta/ la demostración/ Servicio al Cliente
F01-EVCL1	Empatía vs compasión	Equipos de Ventas	El participante logrará utilizar la empatía en lugar de la compasión para satisfacer a los Clientes y realizar ventas.	30 min	Video, Video interactivo, Juego interactivo, Foro, Examen, Archivos de Apoyo, Certificado	Empatía		Ventas	Pasos de la venta
F01-AAD	Agregar adicionales	Equipos de Ventas	El participante reconocerá cómo sugerir productos o servicios adicionales, para crear una venta mayor, generando una experiencia completa y satisfactoria para el Cliente.	45 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Foro, Juego interactivo, Certificado	Asertividad		Ventas	Pasos de la venta
F01-CPD	Cuando te piden un descuento	Equipos de Ventas	El participante analizará qué debe hacer cuando los Clientes solicitan un descuento, con base en la revisión del proceso y sus recomendaciones, para que puedas cerrar la venta de manera satisfactoria.	35 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Negociación		Ventas	Pasos de venta
F-OA	Ofrecer alternativas	Equipos de Ventas	El participante reconocerá el proceso para ofrecer alternativas a un Cliente que busca un producto que no está a la venta, o que no se tiene en existencia	25 min	Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Reforzamiento, Certificado	Conocimiento en venta. Solución de problemas. Comunicación afectiva.		Ventas	Habilidades para escuchar al Cliente Pasos de la venta Conceptos del buen servicio.





HABILIDADES DE VENTA | Nivel 2| Generar valor

Nombre corto	Cursos	Dirigido a	Objetivo	Duración	Recursos	Competencias	Dificultad	Clase	Conocimientos Previos
F-DCB	La demostración Parte 2: Características y Beneficios	Equipos de Ventas	El participante identificará los elementos más importantes, relacionados con la “Demostración del producto”, para establecer el valor y beneficios que el Cliente necesita saber antes de comprar.	30 min	Introducción, Video interactivo, Examen, Foro, Juego Interactivo, Certificado, Reforzamiento	Atención a clientes Conocimiento del producto		Ventas	Pasos de la venta/ Demostración Parte 1: Estableciendo valor.
F01-MAE	Manejando al experto Parte 2: Cuando el experto no está	Equipos de Ventas	El participante identificará los elementos relacionados con las funciones y responsabilidades del Vendedor, cuando se encuentra en una situación donde el experto no acompaña al Cliente.	35 min	Introducción, Video interactivo, Examen, Foro, Juego Interactivo, Certificado, Reforzamiento	Atención a clientes Conocimiento del producto		Ventas	Pasos de la venta/ Manejar al experto parte 1





HABILIDADES DE VENTA | Nivel 3| Cerrar la venta

Nombre corto	Cursos	Dirigido a	Objetivo	Duración	Recursos	Competencias	Dificultad	Clase	Conocimientos Previos
F-MOB1	Manejo de objeciones Parte 1	Equipos de Ventas	El participante identificará como manejar las objeciones de un Cliente, con base en la revisión del proceso de los seis pasos, para superar las objeciones y cerrar la venta de manera satisfactoria.	40 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Foro, Juego Interactivo, Certificado	Conocimiento del proceso de ventas y del Cliente		Ventas	Pasos de la venta
F-MOB2	Manejando al experto Parte 2	Equipos de Ventas	El participante identificará como manejar las objeciones que tiene un Cliente respecto al precio, con base en la revisión de proceso para atender esta clase de situaciones, para superar la objeción y cerrar la venta de manera satisfactoria.	40 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Foro, Juego Interactivo, Certificado	Conocimiento del proceso de ventas y del Cliente		Ventas	Pasos de la venta
F01-PLV	Pasar la venta	Equipos de Ventas	El participante identificará como pasar la venta y realizar un reemplazo, con base en las técnicas mencionadas y en recomendaciones para su aplicación, para conservar a los Clientes y generar ventas satisfactorias.	45 min	Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Reforzamiento, Archivos de Apoyo Certificado	Asertividad y trabajo en equipo		Ventas	Pasos de la venta
F-SC	Señales de compra	Equipos de Ventas	El participante identificará las señales que indican que un Cliente está dispuesto a adquirir un producto y con ello sea posible cerrar la venta.	30 min	Video interactivo, Juego interactivo, Examen, Archivos de Apoyo, Certificado, Reforzamiento	Conocimiento del Cliente		Ventas	Pasos de la venta/ La resistencia del Cliente La demostración
F01-GDC	Ganarse el derecho a cerrar una venta	Equipos de Ventas	El participante conocerá los tipos de Vendedores; así como las características del Vendedor profesional y cuál es el proceso lógico de la venta.	25 min	Video interactivo, Foro, Examen, Archivos de apoyo y Certificado	Asertividad		Ventas	Pasos de la venta
F-TEC	Técnicas de cierre	Equipos de Ventas	El participante analizará las técnicas de cierre que ayudarán a mejorar la conversión de miradores a compradores.	30 min	Video interactivo, Foro, Examen, Archivos de apoyo y Certificado	Asertividad		Ventas	La trampa de la comparación/ Ganarse el derecho a cerrar Señales de compra
F01-CUV	Consolidar una venta	Equipos de Ventas	Lograr la satisfacción del Cliente y evitar el arrepentimiento o devoluciones del comprador a través de la relación personal que desarrollaste.	25 min	Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Certificado	Sociabilidad (relaciones con personas clave)		Ventas	Pasos de la venta/ Venta del detalle





HABILIDADES DE VENTA | Nivel 3| Cerrar la venta

Nombre corto	Cursos	Dirigido a	Objetivo	Duración	Recursos	Competencias	Dificultad	Clase	Conocimientos Previos
F01-PCR	3 pasos para construir una carrera en Retail	Equipos de Ventas	El participante identificará los elementos para poder lograr una carrera exitosa en Retail a través del incremento de la tasa de conversión, venta promedio y crear una cartera de Clientes.	40 min	Video, Video interactivo, Examen, Foro, Archivos de apoyo, Certificado	Autodesarrollo	● ●	Ventas	Servicio al Cliente Pasos de la venta ¿Qué es retail? Estadísticas
F01-LOC	Las objeciones del Cliente	Equipos de Ventas	El participante será capaz de analizar los principales motivos que generan que un Cliente dude al momento de adquirir un producto o servicio.	35 min	Introducción, Video interactivo, Examen, Foro, Juego Interactivo, Certificado, Reforzamiento	Atención al Cliente Conocimiento del producto Solución de problemas	● ●	Ventas	Pasos de la venta La resistencia del Cliente Investigación Demostración Manejo de objeciones
F01-VEW	Seguimiento postventa para Whatsapp	Equipos de Ventas	El participante conocerá elementos significativos mediante los cuales será capaz de generar una estrategia de promoción y seguimiento postventa, mediante la herramienta de Whatsapp.	30 min	Introducción, Video interactivo, Examen, Foro, Juego Interactivo, Certificado, Reforzamiento.	Atención al Cliente Toma de decisiones Responsabilidad	● ●	Ventas	Conceptos del buen servicio al Cliente. La motivación del Cliente.
F01-AC	Atención al cliente por chat y al teléfono	Equipos de Ventas	Entender óptimamente los requerimientos necesarios para sostener conversaciones efectivas con el Cliente por chat y teléfono.	30 min	Video interactivo, Juego interactivo, Examen, Archivos de Apoyo, Certificado, Reforzamiento	Atención al Cliente Responsabilidad	● ●	Ventas	Conceptos del buen servicio al Cliente. La motivación del Cliente.
F01-OM	Omnicanalidad	Equipos de Ventas	Conocer el impacto de la transformación digital y su relación con la Experiencia del cliente, descubriendo los elementos que componen a esta última y comprendiendo el rol como Creador de Experiencias Excepcionales para el cliente.	40 min	Introducción, Video interactivo, Examen, Foro, Juego Interactivo, Certificado, Reforzamiento.	Comunicación Toma de decisiones Trabajo en equipo Servicio al cliente	● ●	Ventas	Ninguno
F01-VEI	Inglés para ventas	Equipos de Ventas	Identificar frases en inglés fáciles y adecuadas durante el proceso de la venta de modo que se fortalezcan las habilidades y recursos para ser un Vendedor profesional.	50 min	Introducción, Video interactivo, Examen, Foro, Juego Interactivo, Certificado, Reforzamiento.	Comunicación Servicio al cliente	● ● ●	Ventas	Ninguno





HABILIDADES DE VENTA | Nivel 3| Cerrar la venta

Nombre corto	Cursos	Dirigido a	Objetivo	Duración	Recursos	Competencias	Dificultad	Clase	Conocimientos Previos
F01- ME_1	Mapa de empatía	Equipos de Ventas	Comprender lo que quieren los clientes, lo que buscan y necesitan. Conseguir la satisfacción y brindar la mejor experiencia de cliente al conocer mejor a tu cliente.	40 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Foro, Juego Interactivo, Certificado	Creación de experiencias		Ventas	Ninguno





HABILIDADES BLANDAS

Nombre corto	Cursos	Dirigido a	Objetivo	Duración	Recursos	Competencias	Dificultad	Clase	Conocimientos Previos
F01-DHP	Desarrollando habilidades personales	Equipos de Ventas	El participante conocerá cuáles son las habilidades y preparación necesaria para crear una experiencia completa y satisfactoria para el Cliente.	25 min	Video, Examen, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Autodesarrollo		Ventas	Pasos de la venta
F-AUC	Autoconfianza	Cualquier perfil	El participante adquirirá herramientas que le permitan generar confianza en sí mismo, con base en recomendaciones y herramientas, para alcanzar un desarrollo personal y profesional.	30 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Desarrollo personal		Genérico	Sin conocimientos previos
F-MOT	Motivación	Cualquier perfil	El participante adquirirá herramientas que le permitan estar motivado, con base en recomendaciones y herramientas, para alcanzar un desarrollo personal y profesional.	20 min	Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Desarrollo personal		Genérico	Sin conocimientos previos
F-COEF	Comunicación efectiva	Equipos de Ventas	El participante desarrollará las habilidades para lograr una comunicación efectiva. También descubrirá que son los mapas culturales y personales para entender como influyen en el proceso comunicativo.	40 min	Video Interactivo, Archivos de Apoyo, Foro, Examen y Certificado	Autodesarrollo		Ventas	Pasos de la venta
F-CAS	Comunicación asertiva	Cualquier perfil	El participante identificará cómo comunicarse de manera asertiva, con base en la revisión de los estilos de comunicación, expresiones asertivas, técnicas y recomendaciones, para transmitir los mensajes de manera adecuada.	35 min	Introducción, Video, Video interactivo, Juego interactivo, Foro, Examen y Certificado	Asertividad		Genérico	Sin conocimientos previos
F-MEL	Manejo del estrés laboral	Cualquier perfil	El participante identificará las herramientas que le permitan tener un mejor desempeño laboral, a través del estudio de herramientas de manejo de estrés laboral, para alcanzar un desempeño óptimo de manera constante	25 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Desarrollo personal		Genérico	Sin conocimientos previos
F-TEQ	Trabajo en equipo	Cualquier perfil	El participante reconocerá cómo trabajar en equipo de manera eficaz y eficiente, con base en las recomendaciones, acciones y ventajas que da el formar un equipo de trabajo, para alcanzar metas que benefician a los integrantes del equipo y su organización o empresa.	30 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Trabajo en equipo		Genérico	Sin conocimientos previos



HABILIDADES BLANDAS

Nombre corto	Cursos	Dirigido a	Objetivo	Duración	Recursos	Competencias	Dificultad	Clase	Conocimientos Previos
F01-IE	Inteligencia Emocional	Equipos de Ventas	El participante será capaz de identificar qué es la inteligencia emocional, sus elementos y cómo interviene en su vida diaria.	40 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Toma de decisiones Asertividad Responsabilidad		Genérico	Sin conocimientos previos
F01-APO	Administración por objetivos	Cualquier perfil	El participante analizará y aplicará las distintas técnicas y herramientas para el establecimiento de objetivos y metas mediante las competencias adquiridas.	40 min	Video, Examen, Foro, Archivos de apoyo y Certificado	Autodesarrollo		Ventas	Pasos de la venta
F01-GE CAM	Gestión del cambio	Cualquier perfil	El participante aprenderá qué es Gestión del Cambio y sus etapas, cuáles son los detonantes y cómo las diferentes personalidades lidian con el cambio.	40 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Desarrollo personal		Genérico	Sin conocimientos previos
	Autoconocimiento	Cualquier perfil	El participante evaluará el nivel de autoconocimiento para reconocer y gestionar las emociones.	30 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Automotivación Empatía		Genérico	Sin conocimientos previos
F01- SE	Salud emocional	Cualquier perfil	El participante conocerá las bases para identificar el estado emocional y las acciones que puede llevar a cabo cada colaborador, para el autocuidado de la salud emocional	30 min	Video, Examen, Juego interactivo, Archivos de apoyo y Certificado	Automotivación Empatía Autocuidado		Genérico	Sin conocimientos previos
F01-CC	Crecimiento continuo	Cualquier perfil	El participante conocerá las habilidades necesarias para afrontar situaciones de crisis a fin de continuar con el crecimiento personal y profesional.	30 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Autodisciplina Automotivación		Genérico	Sin conocimientos previos
F01-EM	Empatía	Cualquier perfil	Reconocer el concepto de empatía como parte importante de tus actividades diarias, de forma que seas capaz de influenciar su entorno de manera favorable y positiva.	30 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Empatía Asertividad		Genérico	Sin conocimientos previos





HABILIDADES BLANDAS

Nombre corto	Cursos	Dirigido a	Objetivo	Duración	Recursos	Competencias	Dificultad	Clase	Conocimientos Previos
F01-AP	Actitud positiva	Cualquier perfil	Reconocer qué es una actitud positiva y las herramientas que te permitirán añadir este concepto en tus actividades diarias.	30 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Creatividad Adaptabilidad	●	Genérico	Sin conocimientos previos
F01-ACBT	5 Actitudes del buen trato	Cualquier perfil	El participante identificará los comportamientos clave para mejorar cada contacto como parte de su institución.	25 min	Video, Examen, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Orientación al cliente. Sociabilidad Asertividad Empatía	●	Genérico	Sin conocimientos previos
F-TDE	Toma de decisiones	Cualquier perfil	En este curso identificarás cómo tomar una decisión para elegir la opción que más convenga de acuerdo a las alternativas existentes.	30 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Desarrollo personal	●	Genérico	Sin conocimientos previos
F01-IPP	La importancia de la presentación personal	Cualquier perfil	El participante conocerá de qué forma impulsar la calidad en su atención por medio de la imagen personal.	25 min	Video Interactivo, Archivos de Apoyo, Foro, Examen y Certificado	Desarrollo personal	●	Genérico	Sin conocimientos previos
F01-CL	Clima laboral	Gerentes y Jedes de área	El participante conocerá cómo la influencia que ejerce con sus actitudes, conductas y personalidad, afecta al clima laboral.	30 min	Introducción, Video, Video interactivo, Juego interactivo, Foro, Examen y Certificado	Autodesarrollo	●	Genérico	Sin conocimientos previos
F01-GE	Gestión de Emociones	Cualquier perfil	Identificar las emociones básicas del ser humano y cómo gestionarlas en tus acciones diarias.	30 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Asertividad Comunicación	●	Genérico	Sin conocimientos previos
F01-LP	Liderazgo personal	Cualquier perfil	Reconocer el concepto de liderazgo personal y cómo aplicarlo en tus objetivos de vida y propósitos.	30 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Automotivación Iniciativa	●	Genérico	Sin conocimientos previos



HABILIDADES BLANDAS

Nombre corto	Cursos	Dirigido a	Objetivo	Duración	Recursos	Competencias	Dificultad	Clase	Conocimientos Previos
F01-MDT	Manejo de tiempo	Cualquier perfil	Identificar aquellas estrategias que permitan manejar el tiempo de manera efectiva, de forma que se fortalezcan las habilidades, fortalezas y recursos para realizar sus actividades diarias.	40 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Automotivación Responsabilidad		Genérico	Sin conocimientos previos
F01-AL	Agotamiento laboral	Cualquier perfil	Conocer qué es el Agotamiento Laboral y cómo afecta al desempeño diario, así como algunas consideraciones para prevenirlo.	40 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Empatía Automotivación Desarrollo personal		Genérico	Sin conocimientos previos
F01-AT	Adaptabilidad	Cualquier perfil	Conocer y comprender qué es la adaptabilidad y los beneficios de desarrollar dicha capacidad para tus actividades en tu vida personal y profesional.	50 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Pensamiento estratégico Adaptabilidad al cambio		Genérico	Sin conocimientos previos
F01-RS	Resiliencia	Cualquier perfil	Identificarás y comprenderás el concepto de resiliencia así como herramientas que permiten fomentar capacidades resilientes en uno mismo a fin de asimilar situaciones complejas como oportunidades de crecimiento.	40 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Perseverancia Aprendizaje continuo		Genérico	Sin conocimientos previos
F01-CON	Confianza en otros y en tus habilidades	Cualquier perfil	Reconocer el concepto de confianza así como las herramientas que se poseen para reforzarla, de manera que influya en cómo te percibes a sí mismo como profesional	40 min	Video, Examen, Foro, Archivos de apoyo y Certificado	Comunicación efectiva Trabajo en equipo Empatía		Genérico	Sin conocimientos previos
F01-AA	Actitud abierta	Cualquier perfil	Conocer la importancia de la actitu abierta como herramienta para el crecimiento personal y profesional.	50 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Adaptabilidad Asertividad Creatividad		Genérico	Sin conocimientos previos
F01-ATND	Atención al detalle	Cualquier perfil	Reconocer la importancia de la atención al detalle en las actividades que realice como una estrategia para agilizar sus tiempos y mejorar la calidad de sus entregables.	40 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Pensamiento sistémico Autodisciplina		Genérico	Sin conocimientos previos





HABILIDADES BLANDAS

Nombre corto	Cursos	Dirigido a	Objetivo	Duración	Recursos	Competencias	Dificultad	Clase	Conocimientos Previos
F01-EPC	Estilos de personalidad y colaboración	Cualquier perfil	Reconocer la influencia de los diferentes tipos de temperamento en la personalidad a fin de convivir en concordancia con ellas en beneficio de tus relaciones personales.	40 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Comunicación efectiva Trabajo en equipo Empatía		Genérico	Sin conocimientos previos





HABILIDADES GERENCIALES

Nombre corto	Cursos	Dirigido a	Objetivo	Duración	Recursos	Competencias	Dificultad	Clase	Conocimientos Previos
F01-LSG	Los sombreros del Gerente	Gerentes	El participante logrará comprender el término de sombrero y aprenderá que los Gerentes deben utilizarlos para dirigir de forma adecuada su punto de venta en términos de operaciones, servicio al Cliente y ventas.	30 min	Video, Examen, Foro, Archivos de apoyo y Certificado.	Conocimiento de la empresa (del puesto)		Gerenciamiento	Ninguno
F01-SRO1	Sistema de rotación: Primera parte	Equipos de Ventas	El participante analizará como implementar el sistema de rotación, con base en los formatos que se requieren, la explicación del proceso y recomendaciones para su aplicación, para garantizar un reparto justo de los Clientes entre los Vendedores.	45 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Trabajo en equipo		Ventas	Pasos de la venta
F-ENS	Entrenamiento semanal, moviendo estadísticas	Gerentes	El participante analizará cómo realizar entrenamientos con los Vendedores, para que mejoren sus estadísticas.	30 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Coaching		Ventas	Pasos de la venta Disciplina progresvia
F01-CHG	Coaching	Gerentes	Conocerás las características que necesitas para ser un buen coach y así lograr maximizar la venta.	30 min	Video, Examen, Juego interactivo, Archivos de apoyo y Certificado.	Autodesarrollo		Ventas	Pasos de la venta
F-EPV	Entrenando comportamientos en piso de ventas	Gerentes	El participante identificará cómo realizar un entrenamiento en el piso de ventas, con base en los comportamientos que necesita mejorar el Vendedor y que impacten en sus indicadores.	30 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Coaching		Ventas	Pasos de la venta Disciplina progresiva
F01-RPC	Las 4 razones principales de la falta de cumplimiento o el bajo desempeño	Gerentes	El participante conocerá las principales razones por las que un colaboradores no lleva a cabo las tareas asignadas y lo que puede hacer para atacarlas.	40 min	Video, Video interactivo, Examen, Archivos de apoyo, Foro, Certificado	Dirección de personas		Gerenciamiento	Disciplina progresiva
F01-RPPIAC	Rotación de Personal Parte 1: Análisis y Corrección	Gerentes	Analizar el costo que implica la rotación del personal y calcular el índice de rotación anual y el impacto que tiene sobre el presupuesto.	40 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Solución de problemas. Pensamiento sistémico		Genérico	Sin conocimientos previos





HABILIDADES GERENCIALES

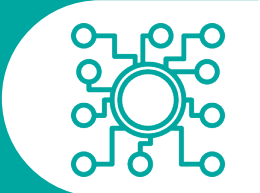
Nombre corto	Cursos	Dirigido a	Objetivo	Duración	Recursos	Competencias	Dificultad	Clase	Conocimientos Previos
F01-RDC	Resolución de conflictos	Cualquier perfil	El participante identificará cómo resolver un conflicto, con base en los tipos de solución, recomendaciones y el estudio del proceso, para manejar situaciones complicadas de manera satisfactoria.	35 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Autodesarrollo	● ●	Genérico	Sin conocimientos previos
F01-LEF	Liderazgo efectivo	Gerentes	El participante identificará qué acciones debe realizar para ser un líder efectivo, con base en las recomendaciones, acciones y enfoques, para ser una persona integral con la capacidad de ser la cabeza de un equipo.	45 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Liderazgo	● ●	Genérico	Sin conocimientos previos
F01-CMET	Cómo motivar a tu equipo de trabajo	Gerentes	El participante identificará los factores necesarios para crear un ambiente adecuado con su equipo de trabajo, con el fin de impulsar el talento de cada uno de ellos.	35 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Comunicación efectiva. Empatía Coordinar personal a cargo y sus funciones.	● ●	Gerenciamiento	Sin conocimientos previos
F01-DTH	Desarrollo del talento humano	Cualquier perfil	El participante identificará las necesidades de desarrollo de talento para acompañar el crecimiento de los colaboradores.	40 min	Video, video interactivo, examen, foro, archivos de apoyo y Certificado.	Solución de problemas Conocimiento del colaborador Conocimiento de procesos	●	Genérico	Sin conocimientos previos
F01-CRRE	Cómo realizar reuniones efectivas	Gerentes	El usuario conocerá los 11 pasos que le permitirán realizar una reunión productiva con el equipo de trabajo.	35 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Coordinar al personal a cargo y sus funciones.	● ●	Gerenciamiento	Sistemas de rotación Primera parte
F01-CSCP1	Contratación Parte 1 Selección de candidatos	Gerentes	Al finalizar este curso el participante será capaz de aplicar las estrategias de reclutamiento de personal, seleccionar al perfil idóneo para su tienda y conocerá cuando, e identificará con qué frecuencia debe contratar o buscar talento.	60 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Planeación Conocimiento de Recursos Humanos	● ● ●	Gerenciamiento	Sin conocimientos previos
F01-CSCP2	Contratación Parte 2 Selección de candidatos	Gerentes	Aprenderás a determinar los atributos del vendedor total e identificarás los puntos cruciales a explorar en un CV, con el fin de filtrar candidatos por teléfono adecuadamente.	60 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Planeación Conocimiento de Recursos Humanos	● ● ●	Gerenciamiento	Contratación Parte 1 Selección de candidatos





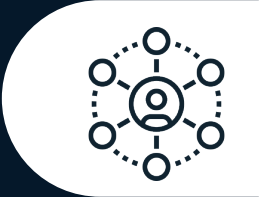
HABILIDADES GERENCIALES

Nombre corto	Cursos	Dirigido a	Objetivo	Duración	Recursos	Competencias	Dificultad	Clase	Conocimientos Previos
F01-RPP2AC	Rotación de Personal Parte 2: Análisis y Corrección	Gerentes	Aprender a calcular el indicador promedio entre las renunciaciones-despidos y los principales motivos de rotación.	40 min	Video, Examen, Foro, Archivos de apoyo y Certificado.	Conocimiento de administración Solución de problemas Análisis de la información	● ●	Gerenciamiento	Rotación de Personal Parte 1: Análisis y Corrección
F01-RPP2AC	Rotación de Personal Parte 2: Implementación y Responsabilidad	Equipos de Ventas	Identificar el procedimiento para implementar y dar seguimiento al sistema de rotación en su tienda.	35 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Trabajo en equipo Comunicación efectiva Coordinación al personal a cargo y sus funciones	● ●	Gerenciamiento	Sistemas de rotación, Parte 1
F01-VC	Venta cruzada	Equipos de Ventas	Definir qué es la venta cruzada, cómo medirla y qué impacto tiene en tu negocio.	40 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Orientación al resultado	● ●	Ventas	Ninguno
ENN_22	¿Qué son los Estándares No Negociables?	Equipos de Ventas	Conocer cuáles son los comportamientos que permiten incrementar las ventas y mejorar el servicio al cliente; así como a implementarlos en el piso de ventas.	40 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Servicio y atención al cliente	● ●	Ventas	Ninguno



HABILIDADES DIGITALES

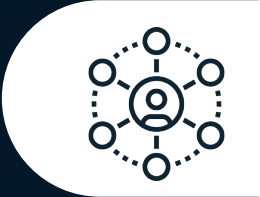
Nombre corto	Cursos	Dirigido a	Objetivo	Duración	Recursos	Competencias	Dificultad	Clase	Conocimientos Previos
F01-SEGI	Seguridad de la información	Cualquier perfil	Conocer la importancia de proteger la información, así como las distintas estrategias disponibles para llevar a cabo con total seguridad de la información.	45 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Autodisciplina Responsabilidad		Genérico	Sin conocimientos previos
F01-BII	Búsqueda de la información	Cualquier perfil	Conocer la forma más eficaz y efectiva de buscar información en internet.	40 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Comprensión de lectura Discriminación de fuentes Búsqueda efectiva		Genérico	Sin conocimientos previos
F01-TRV	Tips para reuniones efectivas virtuales en línea	Gerentes	Realizar reuniones efectivas en línea, de forma que se fortalezcan las habilidades	50 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Juego Interactivo, Foro, Certificado	Asertividad Comunicación Trabajo en equipo		Gerenciamiento	Sin conocimientos previos



LIDERAZGO 2.0 | De la tienda física a la omnicanalidad

Nombre corto	Cursos	Dirigido a	Objetivo	Duración	Recursos	Competencias	Dificultad	Clase	Conocimientos Previos
GDC	Gestión del cambio	Gerentes	Conocer cómo gestionar los cambios al interior del equipo, para los nuevos retos en la forma de trabajar.	35 min.	Actividad interactiva Archivos de apoyo Videos Examen Certificado	Desarrollo personal		Ventas	Ninguno
HGL	Habilidades de Gestión y Liderazgo	Gerentes	Liderar y gestionar los equipos de los canales de venta (offline y online) y touch points (puntos de contacto) bajo su responsabilidad; poniendo en práctica acciones y comportamientos que apoyen la estrategia omnicanal de la empresa.	35 min	Actividad interactiva Archivos de apoyo Videos Examen Certificado	Orientación digital		Ventas	Ninguno
IE	Inteligencia Emocional	Gerentes	Gestionar la emocionaldiad que supone el cambio al poner en marcha la estrategia omnicanal.	35 min	Actividad interactiva Archivos de apoyo Videos Examen Certificado	Inteligencia emocional		Ventas	Habilidades de Gestión y Liderazgo
OMN_1	Omnicanalidad	Gerentes	Comprender qué es y cómo impacta en la experiencia de compra de los clientes.	35 min	Actividad interactiva Archivos de apoyo Videos Examen Certificado	Orientación digital		Ventas	Inteligencia emocional
EXME	Experiencia Memorable	Gerentes	Comprender el significado de experiencia y poner en práctica comportamientos que generen experiencias memorables.	35 min	Actividad interactiva Archivos de apoyo Videos Examen Certificado	Creación de experiencias		Ventas	Omnicanalidad
DDE	Difusión de la estrategia	Gerentes	Apoyar la difusión de la estrategia omnicanal de la empresa.	35 min	Actividad interactiva Archivos de apoyo Videos Examen Certificado	Conocimiento del negocio		Ventas	Experiencia Memorable
GDD	Gestión del Desempeño	Gerentes	Gestionar y evaluar el desempeño de los colaboradores que tiene a su cargo.	35 min	Actividad interactiva Archivos de apoyo Videos Examen Certificado	Orientación al resultado		Ventas	Difusión de la estrategia





LIDERAZGO 2.0 | De la tienda física a la omnicanalidad

Nombre corto	Cursos	Dirigido a	Objetivo	Duración	Recursos	Competencias	Dificultad	Clase	Conocimientos Previos
CER	Cultura de reconocimiento	Gerentes	Gestionar y evaluar el desempeño de los colaboradores que tienen a su cargo	35 min	Introducción, Video, Video interactivo, Examen, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Orientación al resultado	● ●	Ventas	Difusión de la estrategia
GHC	Gestión del Capital Humano	Gerentes	Contribuir a la consolidación de la cultura organizacional, implementando estrategias para gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores.	35 min	Video, Video interactivo, Examen, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Conocimiento del negocio	● ●	Ventas	Reconocimiento
CC_1	Customer Conversations	Gerentes	Formar a los miembros de los equipos para conversar con sus clientes.	35 min	Video, Video interactivo, Examen, Foro, Archivos de Apoyo Certificado	Creación de experiencias	● ●	Ventas	Gestión del Capital Humano



Catálogo de Cursos Friedman

Cursos	\$USD
5	7,500.00
10	12,000.00
15	15,500.00
20	19,500.00
25	23,500.00
30	27,500.00
Catálogo Completo	42,500.00

**Precios en USD más impuestos aplicables, cobro anual..*

*Mejoramos **experiencias**
de compra y **brindamos**
resultados de venta.*

CONTACTO

Para recibir información actualizada de precios individuales,
precios especiales a grupos y próximos inicios de seminarios.



www.friedmanu.lat



Friedman LATAM



info@friedman.com.mx



The Friedman Group



Friedman LATAM

www.friedmanu.lat

• MÉXICO • COLOMBIA • ARGENTINA • CHILE • PERÚ • PANAMÁ • GUATEMALA • CENTROAMÉRICA • EUA

