

Módulo 3. Coach y líder de equipos

Líderazgo Humanista y Coaching

**¿Qué debe contener esta última parte de tu actividad integradora?**

Recuerda que es el cierre del diplomado para hacer mejores líderes, un líder positivo, líder humanista, líder coach. Podrás utilizar herramientas como preguntas generativas, autoconocimiento, detonadores, inteligencia emocional, utilizando toda la sistemática comercial, experiencia única, mapa de cercanía, ceremonias y un largo etc., visto a lo largo de todas estas semanas.

Todo complementa tu formación como gran Líder BBVA.

A partir de hoy continuarás con la puesta en práctica de todo esto en tu centro de negocio.

**Directores de Centro de Negocio PYME**

Aplicar las técnicas y conocimientos que aprendiste durante el módulo de Coach y líder de equipos es crítico para tu desarrollo y para seguir fortaleciendo tus habilidades como Líder-Coach para lograr un equilibrio en tu crecimiento personal, el crecimiento de tu equipo y los resultados que se esperan de ti.

Es importante que realices las actividades que te permitirán continuar con este aprendizaje de una manera estructurada y serán parte de tu evaluación. Debes entregar esta parte del proyecto dos semanas después de la finalización del módulo de Liderazgo humanista y coaching.

Observa las instrucciones en cada página. Al final tienes ejemplo de todo.

¡Te agradecemos tu total compromiso para seguir fortaleciendo tu aprendizaje y recuerda que esto es parte de tu evaluación!

**¿Qué debe contener esta actividad?**

* En la primera actividad define acciones prioritarias y/o conductas para ti, que serán la base de tu transformación a líder coach.

**1**

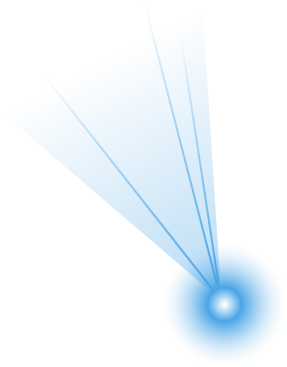
* Valor 30% de tu evaluación.
* Súbelo el martes a Canvas, después de terminar el Taller presencial.

**2**

* En la siguiente actividad elige una persona y realiza una conversacion de líder-coaching con ella, utilizando los criterios que se anexan.
* Valor 70% de tu evaluación
* Súbelo el viernes de la siguiente semana (después de la semana de entrega de la primera actividad) a Canvas.

**3**

* Al final tienes algunos ejemplos de cómo llenar tu actividad, por supuesto puedes utilizar todo lo aprendido y buscar en el archivo guía sobre herramientas y temas.

1. **Acciones prioritarias**

Duración aproximada de la actividad: **25 minutos**

De las 14 técnicas que se describen a continuación, elige mínimo 5, donde tengas mayores áreas de oportunidad o consideres que sean las técnicas que más rápido puedas aplicar e impacten en tus resultados. Anota tres acciones prioritarias y/o conductas que realizarás en cada una como base de tu transformación a líder coach.

Da una fecha tentativa para auto revisar tu avance en la técnica.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Técnicas | Acciones prioritarias | Fecha de revisión de avance |
| 1. Cuadrante rol del líder coach |  |  |
| 1. Aplicación de conversaciones de coaching |  |  |
| 1. Sintonización |  |  |
| 1. Aplicación de preguntas poderosas |  |  |
| 1. Conversaciones trascendentes |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Técnicas | Acciones prioritarias | Fecha de revisión de avance |
| 1. Modelo G.R.O.W. |  |  |
| 1. Modelo P.O.K.E.R. |  |  |
| 1. Ejes del cambio |  |  |
| 1. Desafío de Metamodelo |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Técnicas | Acciones prioritarias | Fecha de revisión de avance |
| 1. Técnica del escalador |  |  |
| 1. Mentoría |  |  |
| 1. Estilos de influencia |  |  |
| 1. Inspirar personas |  |  |
| 1. Accountability (rendir cuentas) |  |  |

1. **Criterios para las conversaciones de coaching**

Para la conversacion de coaching con colaborador de tu equipo, toma en cuenta algunos de estos parámetros posibles de elección:

* Elegir a una persona con excelentes resultados y habilidades, pero actitud prepotente, agresiva, bastante negativa.

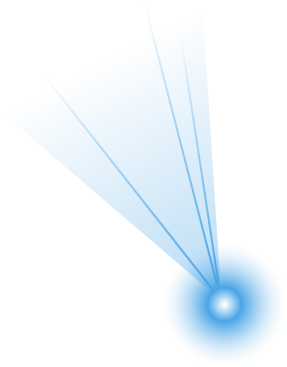
**1**

* Elegir a una persona con resultados bajos y poca habilidad, pero con potencial. En zona de confort o de las que piensan que sus actuaciones son buenas.
* Casos de personas con actitudes negativas.
* Impacto de la persona en los resultados del centro de negocio.

**2**

* Anota el plan conversacional en los formatos que se anexan en la actividad.
* Realiza las conversacion 20 min aprox. y compártenos tus resultados. De ser posible utiliza las ceremonias de la sistemática comercial, sino busca un espacio. (Si tu colaborador acepta, graba la sesión con tu celular ya sea audio o con video).

**3**

**Parte 1: Planificar la conversación**

Duración aproximada de la actividad: **25 minutos**

Nombre:

Posición:

Características de la persona:

|  |
| --- |
| Fortalezas demostradas: |
|  |

|  |
| --- |
| Áreas de oportunidad o desarrollo: |
|  |

Necesidades lógicas y emocionales de:

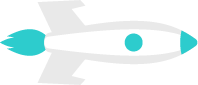
|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |

De la conversación de coaching anota la siguiente información:

|  |
| --- |
| Objetivo de la conversación:  Preguntas poderosas a aplicar:  Técnicas a aplicar:  Resultado obtenido:   1. ¿Cómo percibiste a tu colaborador (a)? 2. ¿Qué dificultades/retos se te presentaron en la conversación? 3. ¿Cómo calificas tus técnicas de Coaching? Detalla el porqué de tu calificación 4. ¿Qué moviste en la persona? |

**NOMBRE**





Ejemplos

Ejemplo de Plan de acción

De las 14 técnicas que se describen a continuación, elige mínimo 5 y anota tres acciones prioritarias que realizarás en cada una.

|  |  |
| --- | --- |
| Técnicas | Acciones prioritarias |
| 1. Cuadrante rol del líder coach |  |
| 1. Aplicación de conversaciones de coaching |  |
| 1. Sintonización | * Aplicar la escucha proactiva. * Identificar los estados de ánimo de la persona coacheada. * Entender su perspectiva para poder influir en la persona. |
| 1. Aplicación de preguntas poderosas |  |
| 1. Conversaciones trascendentes |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Técnicas | Acciones prioritarias |
| 1. Modelo G.R.O.W. | * Asegurar que el colaborador tenga claro el objetivo de la conversación. * Indagar mediante preguntas la realidad de la situación tratada en la conversación. * Hacer que el colaborador proponga primero opciones sobre las acciones que realizara. |
| 1. Modelo P.O.K.E.R. |  |
| 1. Ejes del cambio |  |
| 1. Desafío de Metamodelo | * Observar en la conversación eliminaciones, distorsiones o generalizaciones. * Desafiar con las técnicas aprendidas esta forma de comunicación apreciativa. * Ver los resultados que vamos obteniendo. |

|  |  |
| --- | --- |
| Técnicas | Acciones prioritarias |
| 1. Técnica del escalador | * Definir el objetivo al que quieres llegar. * Hacer consciente al colaborador sobre posicionarse en el logro de la meta que definió. * Hacer las preguntas que aplican en la técnica |
| 1. Mentoría |  |
| 1. Estilos de influencia |  |
| 1. Inspirar personas |  |
| 1. Accountability (rendir cuentas) |  |

**Ejemplo Parte 1: tabla de plan de acción**

**Planificación de la conversación**

Nombre: Verónica Ortega

Posición: Ejecutiva

Características de la persona (incluir cuestiones técnicas o actitudinales: Tres años en la posición, resultados inconsistentes de acuerdo a la sistemática comercial, necesita desarrollar cierres efectivos y minimizar creencias limitantes generadas por inseguridad propia y baja autoestima.

|  |
| --- |
| Fortalezas demostradas: |
| 1. Efectiva en sus indicadores cuando demuestra bajos niveles del estrés. 2. Excelente actitud y apoyo con el equipo, siempre dispuesta a ayudar y a enseñar a los nuevos asesores. 3. Excelente trato al cliente. |

|  |
| --- |
| Áreas de oportunidad o desarrollo: |
| 1. Tiende a ser demasiado condescendiente ante clientes difíciles. 2. Baja considerablemente su productividad cuando no logra los cierres que espera y tiende a atribuir esto a situaciones del mercado, no a la manera en que maneja las diferentes actitudes del cliente. 3. Se enfoca en los productos que domina y tiende a dejar a un lado los que no domina, ejemplo: seguros | |

Necesidades lógicas y emocionales de la persona: gestionar el estrés excesivo al interactuar, desafiar las creencias que limitan el orientar al cliente en vez de ser condescendiente en todo y fortalecer su autoestima, demuestra continuamente inseguridad sobre como interactuar con clientes difíciles. Ahondar en sus detonadores y su inteligencia emocional.

**Ejemplo:**

De la conversación de coaching anota la siguiente información:

|  |
| --- |
| Objetivo de la conversación: Indagar y hacer conciencia de al menos tres detonadores del estrés con clientes difíciles y de ser posible cual es la creencia detrás.  Preguntas poderosas a aplicar: para conocer la situación, reflexivas y para generar acciones de mejora.  Técnicas a aplicar: Sintonización, modelo G.R.O.W, habilidades interactivas de influencia.  Resultado obtenido: 1.-La persona se mostró resistente al inicio para aceptar que requiere manejar clientes difíciles, pero conforme avanzó la sesión aplicando las técnicas.  Con preguntas reflexivas y poderosas obtuvimos dos detonadores. Descubrimos una posible creencia” al cliente lo que pida”.  2 y 3.- Califico 7, requiero fortalecer mi manera de hacer preguntas y escuchar más activamente, tomando en cuenta el lenguaje no verbal de mi colaborador. También requiero saber manejar actitudes de resistencia por parte de la persona coacheada que entra en las dificultades que tuve. Cuidar el tiempo de la conversación, se me dificulto enrutar positivamente la conversación.  4.- Logramos la conciencia de que detona y que hay de creencia detrás. |

**Verónica Ortega**

¿Cómo percibiste a tu colaborador (a)?

¿Qué dificultades/retos se te presentaron en la conversación?

¿Cómo calificas tus técnicas de Coaching? Detalla el porqué de tu calificación

¿Qué moviste en la persona?