



DALE CARNEGIE COURSE:

Liderazgo, Comunicación
Efectiva y Relaciones
Humanas

| Transforma tu perspectiva/Transforma tus relaciones/Transforma tus resultados

Dale Carnegie™

A black and white photograph of a man with a beard, wearing a dark sweater over a light-colored collared shirt, sitting on the edge of a white desk. He is looking down and to his left. The background is a blurred office environment with other people and furniture.

LÍDERES

AUTO-RESPONSABLES

PIENSAN ASÍ...

Si yo cambio la forma
como me veo a mi mismo,
cambiará como el mundo
me ve a mi y esto cambia
el impacto que tengo en el
mundo.

ÍNDICE

.....	
RESUMEN EJECUTIVO	6
.....	
OBJETIVOS DEL PROGRAMA	9
.....	
CONTENIDO	10
.....	
ANÁLISIS DE INVERSIÓN	12
.....	



¿CÓMO HACER QUE LAS COSAS SUCEDAN?

LA CLAVE ES EN QUIÉN LO HACE SUCEDER

Cuando observas a líderes y profesionales exitosos ¿Qué ves? Auto-Confianza, Resiliencia, Competencia, Entusiasmo. Ellos están comprometidos en todos los aspectos de su vida y trabajo, inspiran a otros mientras predicán con el ejemplo. Avanzan hacia adelante, logrando que las cosas sucedan. Lo demás viene como resultado.

LA TRANSFORMACIÓN COMIENZA CON NOSOTROS:

Este programa te ayudará a transformarte en 5 áreas indispensables para superar las diferentes situaciones en tu entorno con seguridad y confianza. Descubrirás cómo crear relaciones laborales sólidas incrementando el compromiso y colaboración de otros, tu interacción oportuna te dará influencia y mayor oportunidad de alcanzar niveles más altos de competencia. ¿Y qué hay de la comunicación? es un tema amplio y requiere competencia bajo diferentes situaciones en donde es necesario ser asertivo, influir, motivar, vender el cambio o mejora, alinear al equipo, ser claro y específico entre otros, donde el control de nuestras actitudes tiene un fuerte impacto en todos los ámbitos en los que nos desenvolvemos, en resumen te podrás transformar y sacar tu potencial en estas 5 áreas y cambiar tu perspectiva, relaciones y resultados.

PROYECTOS EN MOVIMIENTO:

El programa incluye un proyecto de tu elección para mostrar resultados medibles de tu transformación durante las 9 semanas de duración, este proyecto es un vehículo para practicar las herramientas. Puede ser un proyecto de mejora como...



REDUCCIÓN DE COSTOS



LANZAMIENTO DE PRODUCTO



IMPLEMENTACIONES

Listos para construir lo épico:

Tú ya tienes la visión. Lo que falta serán personas alrededor que te ayuden a hacer esa visión realidad ya que vivimos en un mundo interconectado.

Dale Carnegie Course tiene la misión de entrenar a las personas individualmente o a una organización y estén listas para cualquier desafío que se les presente en el camino. Con las herramientas adecuadas nuestros participantes podrán superar expectativas en su ámbito laboral y personal y lograr resultados extraordinarios



OBJETIVOS DEL PROGRAMA

Estas son las 5 competencias e impulsores que desarrollaremos durante el programa:

1. **Auto-Confianza.**
2. **Relaciones Interpersonales.**
3. **Habilidades de Comunicación.**
4. **Habilidades de Liderazgo .**
5. **Inteligencia Emocional /Manejo del estrés**



CRONOGRAMA DEL PROGRAMA



Módulos

Tema

Proyecto

Sesión Arranque

- Contexto
- Plan de resultados individual
- Selección de proyecto ROI

Proyecto
ROI

Sesión 1

- Módulo 1 A Desarrollar la Base para el Éxito
- Módulo 1 B Conectar: el poder de tu nombre y el de otros

Sesión 2

- Módulo 2 A Desarrollar nuestras habilidades para la memoria y fortalecer relaciones
- Módulo 2 B Incrementar nuestra Autoconfianza

Sesión 3:

- Módulo 3 A Poner el estrés en perspectiva
- Módulo 3 B Fortalecer relaciones y motivar a los demás

Sesión 4:

- Módulo 4 A Comunicar con energía
- Módulo 4 B Expresar nuestras ideas con claridad

Sesión 5: Sostenimiento

- Coaching individual o grupal según el tamaño del grupo

Sesión 6:

- Módulo 6 A Disentir amablemente
- Módulo 6 B Ganar cooperación e influir en los demás

Sesión 7:

- Módulo 7 A Controlar el estrés
- Módulo 7 B Desarrollar mayor flexibilidad

Sesión 8:

- Módulo 8 A Fortalecer a los demás por medio del reconocimiento
- Módulo 8 B Inspirar a los demás

Sesión 9:

- Módulo 9 A Demostrar el liderazgo
- Módulo 9 B Celebrar el éxito y renovar la visión

CONTENIDO

Sesión	Tema	Objetivos	Resuelve / Mejora
Sesión de Arranque		1. Integrar a los participantes del grupo y al staff para la experiencia Dale Carnegie que estamos comenzando. 2. Experimentar cómo funciona la metodología y crear expectativa 3. Evaluar nuestro caso y crear un plan de logro personal y beneficios para las siguientes 9 semanas 4. Establecer el proyecto ROI y nuestra visión del resultado deseado	
Sesión 1	Módulo 1A: Desarrollar la base para el éxito	1. Aprender métodos para conectar con otros y crear alianzas 2. Familiarizarse con los cinco propulsores del éxito 3. Reconocer nuestra capacidad para lograr avances.	En esta sesión examinaremos y definiremos las oportunidades que tenemos de mejora, fijaremos objetivos individuales para romper barreras en lo profesional y personal y crearemos una visión para liderarnos a nosotros mismos.
	Módulo 1B: Conectar: el poder de tu nombre y el de otros	1. Enfocarse en las personas como individuos 2. Crear una primera impresión positiva 3. Aprender métodos para recordar Nombres	Adicionalmente conoceremos una herramienta para conectar con las personas y generar más confianza ya sea en una primera impresión o para fortalecer nuestras relaciones actuales.
Sesión 2	Módulo 2A: Desarrollar nuestras habilidades para la memoria y fortalecer relaciones	1. Aplicar un proceso para mejorar la memoria y mejorar nuestra confianza 2. Familiarizarse con los principios para mejorar las Relaciones Humanas 3. Identificar oportunidades para mejorar las relaciones comerciales	En esta sesión descubriremos qué nos define hoy y nos ha ayudado a llegar a dónde estamos, nuestra capacidad de resiliencia y que necesitamos para ir a donde vamos.
	Módulo 2B: Incrementar nuestra Autoconfianza	1. Utilizar nuestras experiencias para comunicar más confianza 2. Desarrollar una comunicación clara y concisa 3. Descubrir cómo las experiencias pasadas influyen en el comportamiento	Comenzaremos a crecer en auto confianza, descubriremos nuestro propio potencial y capacidades para superar los obstáculos y continuar. Descubriremos los principios de relaciones humanas como fundamento para establecer y mantener relaciones proactivas.
Sesión 3	Módulo 3A: Poner el estrés en perspectiva	1. Reconocer el impacto negativo que el estrés tiene en nuestros resultados y efectividad 2. Aplicar conceptos y principios que nos permitan controlar mejor el estrés 3. Descubrir que como profesionales podemos prepararnos para afrontar los desafíos más efectivamente	Esta estudiado que en la economía actual hay 25% más de impredecibles en el día a día que hace 30 años y nuestras decisiones pueden afectar nuestro desempeño, salud y la interacción con otros, el clima en nuestro equipo de trabajo e incluso nuestra felicidad.
	Módulo 3B: Fortalecer relaciones y motivar a los demás	1. Comunicarse persuasivamente de modo claro y conciso para motivar a las personas hacia la acción 2. Ver cómo la aplicación consistente de los Principios de Relaciones Humanas mejora los resultados 3. Descubrir cómo las relaciones nos ayudan a avanzar hacia nuestras metas	En esta sesión conoceremos formas de controlar el estrés y a nosotros; poner en perspectiva la situación y prepararnos para enfrentar objetivamente las preocupaciones, dirigir nuestra energía y enfoque en forma positiva.

CONTENIDO

Sesión	Tema	Objetivos	Resuelve / Mejora
Sesión 4	Módulo 4A: Comunicar con energía	1 Reconocer que poniendo acción en nuestra comunicación nos liberamos de los nervios 2 Volvemos más naturales cuando nos comunicamos con otros 3 Cómo comunicar para contagiar e involucrar a otros	La energía es contagiosa. como líder si deseamos conseguir el entusiasmo de otros primero hay que mostrarlo. En este módulo veremos principios para vivir con entusiasmo y ser proactivos en lugar de reactivos. Desarrollaremos habilidades de comunicación de manera que seamos entendidos como queremos, al dar una instrucción o explicar un proceso y además mover a otros a la acción ganando su compromiso.
	Módulo 4B: Expresar nuestras ideas con claridad	1 Comprender la importancia de ser claros cuando damos instrucciones 2 Aprender a presentar la información en una secuencia lógica 3 Reforzar el valor de las demostraciones cuando informe sobre algo	
Sesión 5: Sostenimiento		1 Sesión de coaching individual o grupal según el tamaño 2 Revisión de acuerdos. obstáculos y avances de proyecto b r r u p o	
Sesión 6	Módulo 6A: Disentir amablemente	1 Aprender un proceso para organizar nuestros pensamientos en situaciones no previstas 2 Comunicar nuestras ideas efectivamente aun cuando no estamos de acuerdo 3 Fortalecer nuestras opiniones con evidencias	Los líderes efectivos amplían su esfera de influencia y crean sinergia, logrando que las personas trabajen juntas. En esta sesión aprenderemos un proceso para manejar una situación de conflicto y comunicar nuestras ideas en forma positiva, aun cuando no estamos de acuerdo, sin crear resentimientos en otros y logrando compromiso. cooperación y construyendo credibilidad y respeto.
	Módulo 6B: Ganar cooperación e influir en los demás	1 Influir en las personas por medio de la confianza y el respeto. 2 Lograr la cooperación entusiasta. 3 Descubrir el poder de encontrar puntos de acuerdo con otros. 4 Descubrir cómo hacer" Coaching" mejora el desempeño.	
Sesión 7	Módulo 7A: Controlar el estrés	1 Incrementar la habilidad para controlar la preocupación y el estrés 2 Aprender de los demás cómo confrontar los miedos 3 Reconocer que podemos triunfar sobre la adversidad	En esta sesión nos comprometeremos a usar los principios del manejo de estrés para vivir en forma más equilibrada y con más esencialismo. Hoy en día las organizaciones operan en un ambiente de velocidad y cambio continuo para hacer más. mejor, más rápido y con menos. Adaptarse a este ambiente es todo un desafío y ser flexible es indispensable. en esta sesión tomaremos acción y concientizaremos el 100% de auto responsabilidad para actuar en congruencia y confianza con nuestro exterior.
	Módulo 7B: Desarrollar mayor flexibilidad	1 Incrementar nuestra confianza personal 2 Comprender el poder de tomar riesgos 3 Estar más abiertos al cambio y a las oportunidades	

CONTENIDO

Sesión	Tema	Objetivos	Resuelve / Mejora
Sesión 8	Módulo 8A: Fortalecer a los demás por medio del reconocimiento	1. Concentrarse en las fortalezas de los demás 2. Desarrollar habilidades para dar y recibir retroalimentación positiva 3. Descubrir el valor del aprecio sincero	El reconocer los puntos fuertes de los demás requiere de un esfuerzo consciente, en esta sesión veremos cómo desarrollar la conciencia externa y percibir fortalezas para sumar y lograr, dar reconocimiento y motivar a otros ayudándolos a crecer y dar lo mejor de sí mismos.
	Módulo 8B: Inspirar a los demás	1. Comunicar con pasión 2. Relacionarse con las personas a un nivel emocional 3. Inspirar a otros a pensar y/o actuar de manera diferente	
Sesión 9	Módulo 9A: Demostrar liderazgo	1. Influir positivamente en las actitudes de los demás 2. Utilizar enfoques positivos cuando damos coaching a otras personas 3. Tratar los errores de manera efectiva	Reflexionar sobre nuestro progreso hacia nuestra visión nos da la evidencia del crecimiento y la confianza en nuestro potencial, pero este es solo el inicio, en esta sesión haremos un inventario de nuestras mejoras y nos comprometemos con nosotros mismos para ir por el camino de la mejora continua tomando un nuevo reto, fijando una nueva dirección y monitoreando nuestro progreso por nosotros mismos.
	Módulo 9B: Celebrar el éxito y renovar la visión	1. Reconocer los logros significativos que resultaron de este entrenamiento 2. Inspirar y motivar a otros compartiendo nuestras visiones 3. Comprometerse con la mejora continua	

ANÁLISIS DE INVERSIÓN

¿QUÉ INCLUYE?:

EL PROGRAMA SÓLO ES EL PRINCIPIO

A continuación encontraras una descripción del desarrollo, lo que se incluye y análisis de esta solución. En las siguientes hojas también descubrirás los aspectos de nuestra metodología que harán esta experiencia única y contundente en resultados.



INSTRUCTORES

Será impartido por 1
Trainer certificado por
DC & Associates



MATERIALES INCLUIDOS

- Manual del participante y libro de oro con los principios Dale Carnegie (ambos en electrónico)
- Lecturas Como hacer amigos e influir en las personas y Como suprimir las preocupaciones y disfrutar de la vida (Electrónico)
- Diploma certificado por Dale Carnegie.



ARTÍCULOS

Se enviará en electrónico después del programa un artículo por semana. Los artículos son:

- Recuerde nombres,
- Viva con Entusiasmo
- Comunicando eficazmente

INVERSIÓN :

NOMBRE DEL PROGRAMA	DESARROLLO DEL PROGRAMA Y HORARIO	COSTO DE PROGRAMA
DALE CARNEGIE COURSE	1 sesión de Arranque 2 hrs (5:00 a 7:00) 8 sesiones de programa 3.5 hrs c/u (5:00 a 8:30) 1 Sesión de trabajo 3.5 hrs (5:00 a 8:30) Sesiones semanales	\$19,500 + IVA

CONSIDERACIONES

- Recibirá una bienvenida con los detalles para su comodidad con la información de acceso, cronograma, horario de las sesiones y acceso a la plataforma evolve.
- Contaremos con una evaluación online que mide el desempeño de los Trainers, diseño del programa, material utilizado e impacto y relevancia en su vida profesional.
- Las sesiones de arranque y sostenimiento serán en formato Live Online.
- Cada seminario será impartido por un trainer y un Producer certificado por Dale Carnegie.
- La sede o la plataforma según el caso es proporcionada por Dale Carnegie.
- Para obtener su diploma es necesario cumplir con el 100% de las sesiones del programa (arranque y sostenimiento no son consideradas sesiones del programa, estas son sesiones de apoyo)
- En caso de no poder asistir a una sesión o requerir cancelar su participación, estas se pueden reponer en el siguiente grupo de acuerdo al calendario anual.
- Los programas en grupo abierto incluyen el uso de la plataforma evolve, esta es una plataforma diseñada para su apoyo durante las sesiones en donde puede trabajar su manual, asignaciones y mensajes del trainer.
- En grupo abierto los programas deberán ser pagados antes de iniciar, seleccionando su opción preferida ya sea por transferencia, tarjeta o depósito.

Nuestra Metodología

¿Por qué somos diferente?

¿POR QUÉ SOMOS DIFERENTES?:

IMAP NUESTRO PROCESO DE CONSULTORÍA

- **Intención:** Descubre la visión estratégica de nuestros clientes
- **Investiga:** Identificamos en donde están, a dónde van y qué necesita para lograrlo.
- **Involucrar:** Involucramos áreas y personas para comprender las diferentes perspectivas, unirlos y tener un cuadro más completo que apoye a entender sus necesidades y prioridades.
- **Innovar:** Llenamos los gaps con nuestras soluciones personalizadas haciendo equipo con el cliente y superar los resultados
- **Impacto:** Define los KPI'S medibles y las evaluaciones pre post, apoyamos la implementación a través de proyectos ROI y brindamos seguimiento de refuerzo para construir el mapa único del éxito que pueden visualizar siguiendo el **performance chance pathway**



THE PERFORMANCE CHANGE PATHWAY: El camino hacia la transformación



El antes, durante y después de un programa

CONSULTORÍA	PREWORK BIENVENIDA	CONCIENCIA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	EXPERIENCIAS DURANTE EL PROGRAMA COACHING INDIVIDUAL	GRADUACIÓN, ENTREGA DE PROYECTO	SOSTENIMIENTO
-------------	--------------------	---------------------------------------	--	---------------------------------	---------------

- **CONSULTORÍA:** El viaje de liderazgo comienza con una conversación estratégica para entender dónde están los participantes hoy, dónde quieren estar y qué necesita cambiar para llegar allí. Estos debates establecen la prioridad para la integración de las personas y la estrategia empresarial.
- **PREWORK, BIENVENIDA:** Antes de iniciar para entender sus necesidades, operación y situaciones en las que viven los participantes, identificarán los aspectos relevantes en su organización y direccionar para impactar positivamente en el negocio.
- **CONCIENCIA, EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS:** La Sesión de Concientización es una sesión interactiva de inicio que se lleva a cabo en persona o virtualmente utilizando WebEx. Esta sesión ayuda a:
 - ✓ Construir compromiso, comodidad y confianza para el próximo programa
 - ✓ Establecer contexto para fines comerciales para el programa
 - ✓ Establecer parámetros para establecer objetivos para el desarrollo profesional y el impacto empresarial
 - ✓ Evaluar las necesidades de los alumnos
- **DURANTE EL PROGRAMA (COACHING INDIVIDUAL):** Durante el entrenamiento se establecerán compromisos específicos para practicar en su área de trabajo y apoyar la implementación fijando el desarrollo de la habilidad y competencias, esto se comparte a través de un reporte con el grupo motivándolos al conocer los casos de éxito.
- **GRADUACIÓN, ENTREGA DE PROYECTO:** A partir de aquí comienzan a comprometerse con su desarrollo continuo al presentar su Informe de Beneficios Mayores a sus colegas de la capacitación
- **SOSTENIMIENTO:** Para ayudar a mantener el impulso y fomentar la aplicación de su Plan de Impacto de Liderazgo, la experiencia en el aula es seguida por una Sesión de Sostenimiento. Esta sesión se puede llevar a cabo en-persona o virtualmente.

¿PORQUÉ SOMOS DIFERENTES?: Nuestra metodología

RESULTADOS CON CAMBIO

Hacemos que la gente tenga éxito utilizando los conceptos básicos de Dale Carnegie sobre el comportamiento humano para capacitar a los líderes y evocar equipos más confiados, comprometidos y entusiastas. Diseñamos nuestros programas para aprovechar el cambio emocional y de comportamiento, lo que resulta en un cambio de desempeño más intencional e impactante.



LEERNO HACE AL EXPERTO. LA PRÁCTICA HACE AL EXPERTO.



EL CICLO DEL CAMBIO DEL DESEMPEÑO

Diseñado para crear un entorno que permita que la transformación suceda. Los participantes no solo practican las habilidades necesarias, sino que también participan activamente en un aprendizaje experimentado facilitado. El ambiente anima a los participantes a adoptar los cambios emocionales y conductuales necesarios para inspirar el cambio de rendimiento



LOGROS

... Y todavía ¿Por qué Dale Carnegie?

DALE CARNEGIE EN LOGROS



110 años de experiencia



Training en 25 idiomas



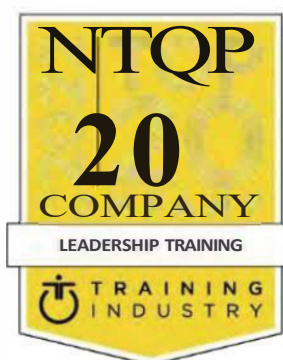
200+ oficinas globales



ISO certificación desde 1998



9 Millones+ graduados



Hemos trabajado con...

- TechOps
- Rehrig Pacific Company
- Koppert
- Nexteer Automotive
- Singenta
- Dana Automotive
- Condominios Marina
- Eurotransitura
- Michelin
- Robert Bosh
- Wal-Mart
- Magna Exterior
- Berry Global
- ITW
- Grammar
- Mann Hummel
- Autoliv
- Chartis
- Lenmex
- MPI
- NAPA
- AK Plastics
- Flex & Gate
- GNP
- Berrendo
- Microsoft
- Pepsico
- Mattel
- John Deere
- Brose
- Continental
- Mercedes Benz



CREDIBILIDAD Y VALOR

NUESTROS CERTIFICADOS



- Quality Management Systems – ISO 9001/2008 Certified
- All United States locations accredited by the Accrediting Council for Continuing Education and Training (ACCET)
- Courses recommended for college transfer credit by the American Council on Education (ACE)
- Project Management Institute (PMI)
- SHRM – Human Resource Certificate Institute
- National Association State Boards of Accountancy (NASBA)
- Council for Higher Education Accreditation (CHEA)
- The University of Central Missouri
- The University of Phoenix

Estudios de casos

El programa funciona en cuanto a resultados, pero...
¿Quién lo dice?



ESTUDIO DE CASOS



Cliente

Sicoob

Perfil Corporativo

Sede Maringá, Brasil

Tipo de negocio

Servicios financieros y seguros

Numero de Empleados

333

Detalles

Sicoob es una compañía financiera cooperativa que brinda servicios financieros convenientes, que incluyen inversiones, líneas de crédito, tarjetas de débito y crédito, así como productos de seguros. Sicoob incluye 29 agencias diferentes, con 37,000 socios.

INTRODUCCIÓN

La capacitación conduce al reconocimiento entre los “mejores lugares de trabajo” en Brasil y en toda América Latina

Antes de 2012, Sicoob sabía que sus empleados necesitaban capacitación. La compañía incluso se acercó a otra organización de capacitación: un competidor de Dale Carnegie Training. Esa otra empresa de capacitación simplemente no pudo establecer las conexiones entre los objetivos corporativos de Sicoob y las necesidades de los empleados. Ideval Curioni sabía que su organización necesitaba un plan innovador, un programa de capacitación que se conectara con el perfil de Sicoob y los objetivos de la organización, mientras ayudaba a desarrollar a los empleados de la organización. Además, Sicoob buscó reclutar y desarrollar líderes dentro de la compañía.

Curioni reflexionó sobre su propia experiencia transformadora, casi 20 años antes. cuando leyó el libro de Dale Carnegie, Cómo dejar de preocuparse y comenzar a vivir. Se acercó a Dale Carnegie Training y rápidamente se dio cuenta de que esta era una organización de entrenamiento diferente. Trabajando con Guilherme Amaral de Dale Carnegie, Curioni logró el gran avance que Sicoob necesitaba, conectándose con la vida personal de los empleados.

"Sicoob puede proporcionar resultados mensurables que han surgido como resultado de la capacitación de Dale Carnegie", señala Curioni. "Nuestros empleados tienen mejores resultados, mejores relaciones entre sí, mayor productividad y hemos desarrollado liderazgo desde el interior de la empresa. En general, hemos elevado nuestro nivel de compromiso, y ciertamente puede ver esto en nuestros números ". Ideval Curioni se enorgullece de los logros recientes en Siccob. En los últimos años, el 91% de los empleados dice que la compañía tiene excelentes programas de capacitación, y el 98% de los empleados dicen que están muy orgullosos de trabajar en Sicoob. Como si eso no fuera prueba suficiente del retorno de la inversión de Sicoob, la empresa figura en el quinto lugar entre los mejores lugares para trabajar en el estado de Paraná, Brasil. En todo Brasil, la compañía ocupa el puesto 16, y en toda América Latina, Sicoob se ha ubicado entre los 35 mejores lugares para trabajar.

Reto	Solución	Resultados
Los empleados de Sicoob necesitaban una conexión más sólida con la misión y la visión de la organización. La gerencia de Sicoob quería ser capaz de capacitar gerentes y reclutar líderes dentro de la empresa.	A través de Dale Carnegie Training, los empleados de Sicoob desarrollaron relaciones más sólidas y aumentaron su productividad, al tiempo que elevaron el nivel de compromiso de los empleados.	Antes de asociarse con Dale Carnegie Training, la participación en Sicoob fue de menos del 70%, y Dale Carnegie ayudó a elevar ese nivel al 85%. Antes de la capacitación, la rotación de empleados era del 6%, mientras que después de la capacitación era del 1,92%.

ESTUDIO DE CASOS



Cliente

Urban Engineers, Inc

Perfil Corporativo

Sede Philadelphia, PA, EUA

Tipo de negocio

Ingeniería

Number of Employees

425

Detalles

Fundado en 1960, Urban Engineers, Inc.

Brindando servicios para instalaciones, puertos y canales, transporte público, ferrocarriles, aeropuertos, energía y servicios públicos, puentes y carreteras, Urban Engineers, Inc mejorar la

forma en que las personas viven, trabajan y juegan.

INTRODUCCIÓN

Un cambio en el liderazgo o la propiedad dentro de una empresa puede presentar desafíos nuevos e inesperados. Las oportunidades de mejora y una nueva dirección pueden ser beneficiosas, pero también estresantes. Las empresas en las que la administración reconoce la importancia de la comunicación abierta y toma medidas para dinamizar al equipo con una visión compartida no solo pueden sobrevivir sino también prosperar.

Urban Engineers es una compañía con sede en Filadelfia con aproximadamente \$ 60 millones en ingresos anuales y 425 empleados que operan en diez estados. A mediados de la década de 1990, parecía que la compra de la compañía a los fundadores por parte de un equipo directivo podría conducir a una dirección divergente que podría amenazar la cohesión de la empresa. El grupo de liderazgo dentro de Urbano se dio cuenta de la necesidad de unificar objetivos y crear líneas

abiertas de comunicación. El programa de capacitación de liderazgo de Dale Carnegie se presentó primero a la alta gerencia de Urban y luego a toda la compañía.

Con el fin de desarrollar sus habilidades de comunicación. Dale Carnegie tomó un papel activo con la compañía, dice el presidente de Urban. Ed D'Alba. "la gente de Dale Carnegie pasó mucho tiempo para conocernos a nosotros. a nuestras personalidades y a nuestro negocio.

Hablamos y trabajamos como un solo grupo. en lugar de un consultor externo que nos asesoraba y guiaba ". Desde su compromiso con el Programa de Liderazgo de Dale Carnegie. Urban ha visto grandes mejoras en su empresa. D'Alba acredita a Dale Carnegie Training con la enseñanza de él y sus compañeros de trabajo sobre cómo realmente escuchar y comunicarse entre ellos y nuestros clientes. "Nos hemos convertido en una compañía que realmente se preocupa por los demás, por nuestros clientes y por el trabajo que hacemos". Estamos viendo personas profundamente comprometidas en trabajar juntas y aprovechar al máximo todas las oportunidades ".

Reto	Solución	Resultados
Urban fue desafiado con las demandas de una nueva propiedad y mejorar la comunicación entre los empleados dentro de la organización. "Necesitábamos entender la perspectiva de donde ciertas personas estaban tratando de dirigir el negocio".	Dale Carnegie Training entregó un programa de Liderazgo personalizado que se ajusta a las necesidades específicas de Urban. Actuaron como parte del equipo Urban en lugar de un consultor externo al tratar de mejorar tanto la comunicación como la comprensión entre los empleados.	"Nuestra capacidad de comunicación se ha vuelto extraordinaria. Somos en su mayoría ingenieros, y entramos en ingeniería porque somos buenos en los números, y no necesariamente extraordinarios con nuestras habilidades de comunicación. Hemos descubierto que las personas que han pasado por Dale Carnegie son capaces de ponerse de pie en cualquier momento y entregar un mensaje que tenga todos los elementos importantes para lograr que las personas comprendan su visión y se motiven a actuar ". dice D'Alba.

LA TRANSFORMACIÓN
COMIENZA AQUÍ
EL CAMBIO COMIENZA CONTIGO

