

## Curso: Gestión del Equipo de Trabajo del Almacén

**Familia Profesional:** Comercio y marketing.

**Modalidad:** On-line (Teleformación).

**Duración:** 15 h.

### Contenidos:

#### **1. Organización y gestión del equipo humano del almacén**

1.1. Organización del trabajo en el almacén:

1.1.1. Asignación de funciones, medios para su ejecución y atribución de responsabilidades.

1.1.2. Definición de puestos de trabajo.

1.2. Niveles de dirección:

1.2.1. Estratégico (alta dirección),

1.2.2. Táctico (dirección a nivel medio),

1.2.3. Operativo (dirección básica).

1.2.4. Habilidades asociadas: técnicas y humanas.

1.3. La dirección por objetivos:

1.3.1. Finalidad y características. Ventajas.

1.3.2. El objetivo: Concepto, tipos y características.

1.3.3. Formulación de objetivos. Indicadores de consecución de los mismos, cuantitativos y cualitativos.

1.4. Organización del trabajo en equipo.

1.4.1. La coordinación del grupo.

1.4.2. Métodos y experiencias.

1.5. Liderazgo, autoridad, poder.

1.5.1. El líder nace o se hace.

1.5.2. Tipos de liderazgo: autoritario, persuasivo, consultivo, participativo.

1.5.3. Liderazgo, dirección y control.

1.5.4. Características que definen al líder efectivo.

1.5.5. Características de un responsable de almacén.

1.6. La motivación del equipo.

1.6.1. Incentivos y necesidades del personal.

1.6.2. Las condiciones físicas y el ambiente humano del trabajo en equipo en el almacén.

1.7. Factores motivadores: Reconocimiento, responsabilidad, progreso profesional, retribución, logro de objetivos.

1.8. Evaluación de resultados y de personas.

#### **2. 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.

2.2.1. Visión global y actuación local.

2.2.2. Repercusión de las actuaciones personales en el funcionamiento del grupo.

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:

2.6.1. Asertiva.

2.6.2. No asertiva.

- 2.6.3. Agresiva.
- 2.6.4. La opinió constructiva y la no constructiva.
- 2.6.5. Diálogo y discusión.
- 2.7. Cómo aceptar y extraer el mensaje positivo de las críticas.
- 2.8. La comunicación en el equipo:
  - 2.8.1. El mensaje: Características.
  - 2.8.2. Canales de transmisión y comunicación: el tablón, el boletín, la intranet, el diálogo en grupo y privado. Otros.
  - 2.8.3. Motivación, productividad y comunicación.
- 2.9. Áreas y procesos del trabajo en el almacén susceptibles de generar conflictos: Identificación y causas.
- 2.10. Conflictos y mediación:
  - 2.10.1. Concepto de mediación, límites, aportación, forma de ejercerla.
  - 2.10.2. El papel del líder en la resolución de conflictos.
  - 2.10.3. Aspectos objetivos y aspectos emocionales en un conflicto.
- 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:
  - 2.12.1. Los hechos objetivos y la percepción de los mismos por los participantes;
  - 2.12.2. El desacuerdo;
  - 2.12.3. Valoración de los diferentes puntos de vista de acuerdo al objetivo a lograr.
  - 2.12.4. Sociometría y su aplicación a la resolución de conflictos.

### **3. 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.
  - 3.2.1. Fases y objetivos en el diseño de un plan de formación.
  - 3.2.2. La formación y el factor humano.
  - 3.2.3. Formación y motivación.
  - 3.2.4. Cambio tecnológico y formación / reciclaje.
  - 3.2.5. Cambios en la estructura y contenido del negocio y necesidad de reciclaje.
  - 3.2.6. Formación presencial y a distancia.