

¿Qué hace a un profesional de **MULTIFAMILIARES** excelente?

Level^A_{SM}
TRAINING



CALLSOURCE®

LISTA DE CURSOS 2011

CallSource aprendizaje a distancia

CallSource provee el aprendizaje a distancia más completo y económico a la industria multifamiliar, incluyendo la conveniencia de acceso desde su computadora. Ofrecemos cursos educacionales que se adaptan a las necesidades individuales y son presentados en formatos interesantes y dignos de memoria.

Nuestros cursos en línea, ya sean guiados por instructor o de autoaprendizaje, han sido desarrollados por expertos en entrenamiento de MULTIFAMILIARES. Los programas de aprendizaje a distancia ofrecen la misma calidad de enseñanza que los cursos en salón de clases.

Los cursos a distancia guiados por un instructor son llevados a cabo en inglés y están disponibles en español por petición. Las sesiones se conducen como una audioconferencia dentro de la clase virtual. Cada participante recibe un número de teléfono gratuito y un código de acceso para marcar a la clase. Cada clase tiene un presentador experto que proporciona información actual y crítica en un formato personal e interactivo. Adicionalmente, la clase virtual se puede acceder en cualquier lugar y es un excelente foro para introducir tecnología nueva.

Las clases de autoaprendizaje están disponibles 24/7 en Inglés y Español, incluyen:

- Un mensaje consistente
- Simulaciones auténticas de software, equipo y situaciones
- Supervisión y transcripción individual

Este contenido producido profesionalmente es interactivo y presentado en un formato atractivo y narrativo.

Por medio de la tecnología de aprendizaje a distancia de CallSource, sus empleados pueden recibir los beneficios completos de educación continua sin gastos de viajes, tiempo perdido y problemas de horarios.

Educación líder en la industria para profesionales de MULTIFAMILIARES

¿Cuánto está gastando para hacer que su teléfono suene cada día? Mejore la eficacia telefónica de sus arrendadores profesionales. Nuestra amplia gama de programas están diseñados para dar confianza a sus empleados con las habilidades y conocimientos que necesitan para que sean exitosos:

- Resolución de conflictos
- Administración a nivel de supervisores



- Gestión de riesgos
- Administración de tiempo
- Cursos de cumplimiento de la ley, incluyendo Justa Vivienda, Diversidad y Prevención de Acoso Sexual

Optimice las habilidades de su equipo

De acuerdo con los estudios de CallSource más recientes—los profesionales de arrendamiento:

- No saben el nombre de casi el 40 por ciento de sus clientes telefónicos
- No crean valor cuando hablan de precios con el 68 por ciento de sus llamadas
- Saben los deseos y preferencias de menos de la mitad de sus clientes

- Comentan los beneficios de sus comunidades y casas con solo el 6 por ciento de las llamadas
- Fijan citas con solo el 17 por ciento de clientes calificados

Nuestros cursos imparten éxito duradero.

Con el Análisis de Rendimiento Telefónico de CallSource TPA, las llamadas son vigiladas y evaluadas.



Herramientas Para Lograr Ventas

Conectando con sus Clientes por teléfono6
 Vendiendo los Beneficios6
 Haciendo la Cita6

Mercadeo con Energía

Comercialización Con Poco o Ningún Dinero7
 Sobreviviendo Una Visita Estudiantil7
 El Arte de una Presentación de Propiedad Fantástica7
 El Arte de Retención de Residente7
 El Arte de la Visita8
 Build Traffic Now8
 Bienvenido a la Vivienda Multifamiliar8

Cumplimiento total

Más allá de los principios fundamentales—Temas
 de Incapacidades para Profesionales de Viviendas MULTIFAMILIARES9
 Explorando la Diversidad9
 Justa Vivienda Para El Equipo de Mantenimiento9
 Lo Básico de Justa Vivienda9

Prevención de Acoso Sexual

Prevención del Acoso Sexual de Empleados10
 Prevención del Acoso Sexual de Empleados—para Supervisores10

Administración de Riesgo

No Deje Que El Moho Crezca	11
Administración de Riesgo Primer Nivel—Protegiendo a la Gente	11
Administración de Riesgo Segundo Nivel—Protegiendo Su Propiedad Y Reputación	11

Servicio de Atención al Cliente

Servicio de Atención al Cliente para el Equipo de la Oficina	12
Servicio de Atención al Cliente Para el Equipo de Mantenimiento	12

Serie de Liderazgo

Entrenando para El Desarrollo	13
Tratando Con Personas Dificiles—Versión Para el Supervisor	13
Inspirando el Líder en Usted—Liderazgo 101	13
Empleando Preventivamente Prácticas	13

Maximizar Sus Habilidades de Trabajo

Tratando con Personas Dificiles	14
Mejorando la Habilidad de Manejo de Tiempo	14
Administrando el Equipo de Mantenimiento	14
El Arte de la Delegación	15
Trabajando juntos a través de las generaciones— Explorando la fuerza de trabajo multigeneracional	15

Telephone Performance

ANALYSISSM

SUITE DE RENDIMIENTO TELEFÓNICO

Si se notan lagunas de habilidades, la Suite de Rendimiento Telefónico recomienda que el profesional de arrendamiento incremente su desempeño:

Conectando con sus clientes por teléfono

Cada llamada es una oportunidad virtual de ventas. En menos de 30 segundos se establece una impresión indeleble en la mente del interlocutor. No se puede perder la oportunidad de cerrar el trato.

CURRÍCULO

- Como prepararse y enfocarse en cada llamada
- Porqué la primera impresión es tan importante y como hacerla digna de memoria
- Como hacer una buena relación con cada cliente
- Descubra las necesidades y preferencias del interlocutor
- Eleve su habilidad para escuchar e incremente las oportunidades de ventas
- Descubra elementos claves in el proceso de calificar y obtener la información necesaria para servir a cada cliente exitosamente

Vendiendo los Beneficios

Esta clase enseña las emociones y procesos mentales que impulsan a los prospectos a tomar acción y aceptar la venta.

CURRÍCULO

- Identificar la información que el cliente tiene en mente
- Revelar el misterio de “porque la gente compra”
- Entender el arte de lenguaje persuasivo
- Como hablar de los beneficios en lugar de las características en cada llamada

Haciendo la Cita

Ha hecho la conexión y comprometido al llamador. Esta clase le ayudara a asegurar la visita.

CURRÍCULO

- Identificar los cinco pasos de la venta que aseguran que una cita este confirmada con cada cliente telefónico calificado
- Descubra tres motivadores de compra y obtenga una cita
- Descubra los pasos que convierten las objeciones a citas
- Fije la cita para que el cliente telefónico se sienta comprometido a ella
- Aprenda como dejar un final indeleble en la mente del cliente

Comercialización Con Poco o Ningún Dinero

Aprenda ideas acertadas y probadas que puedan ser efectivas con cualquier presupuesto.

SYLLABUS

- Organice una campaña de publicidad exitosa con un presupuesto limitado
- Ideas para marketing y publicidad que pueda fácilmente solventar
- Marketing en la propiedad, fuera de la propiedad y online
- Porque el rastreo de la efectividad de fuentes de mercadeo es importante

Sobreviviendo Una Visita Estudiantil

Escuche estrategias demostradas para lograr una ocupación óptima antes del inicio de la escuela y como mantener una ocupación alta durante el verano sin perder sus empleados y su cordura durante el proceso. ¿Puede contestar “sí” a cualquiera de estas preguntas?

CURRÍCULO

- ¿Muda a la mayoría de sus alumnos en la primavera, solo para que regresen en el otoño?
- Tiene un alto nivel de vacantes durante el verano?
- Todavía está combatiendo vacantes cuando la escuela ya empezó?
- Tiene apartamentos que están vacíos por meses?
- Tiene problemas para encontrar empleados?
- Tiene problemas para retener empleados?

- ¿Le es difícil encontrar proveedores?
- ¿Le pasa esto cada año?

El Arte de una Presentación de Propiedad Fantástica

Nunca hay una segunda oportunidad para hacer una primera impresión.

CURRÍCULO

- Qué ven sus clientes que no le comentan
- Examine lo que anticipa: lo esencial de una propiedad fantástica
- Establezca un sistema que asegure una visibilidad fantástica cada día

El Arte de Retención de Residente

La retención de los residentes es una obsesión para los profesionales de MULTIFAMILIARES. Con nuestras técnicas probadas puede minimizar el vuelco de residentes mientras maximiza la satisfacción de sus clientes.

CURRÍCULO

- Descubra el verdadero impacto y costo del vuelco de residentes en una propiedad
- Descubra como los residentes perciben el proceso de renovación y como cambiar su percepción
- Ventas generales—aprenda que es y cómo puede ayudarle en su proceso de renovación

El Arte de la Visita

Estableciendo la cita es solo el principio. Cómo conduce su visita determina si cierra el trato.

CURRÍCULO

- ¿Por qué la visita es crítica para el éxito de su arrendamiento?
- Qué incluir en la visita y porque
- Descubra las ventas claves y como ejecutar estos conocimientos
- Atraiga los sentidos de sus clientes durante la visita.
- Qué papel juega cada miembro del equipo en la visita

Establezca Flujo de clientes Hoy

El flujo de clientes, por teléfono y en persona es la vida de nuestra comunidad, esta clase se enfocará en los elementos más importantes en el proceso de establecer un flujo de clientes.

CURRÍCULO

- ¿Cuál es la diferencia entre mer-

cadotecnia y publicidad, y como podemos utilizar ambos para generar flujo de clientes?

¿Cual es su mercado y como puede dar en el blanco con sus esfuerzos?

¿Cómo puede crear planes de mercadeo efectivos y potentes y como puede seguir sus resultados?

¿Cual es su USP—Proposición de Ventas Exclusivo—y como puede usarlo para generar flujo de clientes?

Bienvenido a la Vivienda Multifamiliar

Esta clase está diseñada para nuevos empleados sin experiencia previa en la industria multifamiliar.

CURRÍCULO

- ¿Por que importan las primeras apariencias?
- Haga que su primera impresión sea memorable
- Las cinco “p” s de prescripción de la propiedad perfecta
- Porque se mudan los residentes



- Que quieren los residentes verdaderamente

Más allá de los principios fundamentales—Temas de Incapacidades para Profesionales de Viviendas MULTIFAMILIARES

¿Está usted familiarizado con las nuevas directivas del Departamento de Vivienda y Desarrollo urbano (HUD) y el Departamento de Justicia en lo referente a solicitudes de acomodo y modificación? Esta clase provee los conocimientos necesarios para satisfacer con seguridad los requisitos legales.

CURRÍCULO

- ¿Qué cambios significativos han sido hechos con respecto a la evaluación de solicitudes de acomodo y modificación?
- Los mejores métodos para cumplimiento
- Recursos para obtener información adicional

Explorando la Diversidad

Las compañías exitosas reconocen y aprecian la importancia de la diversidad en el lugar de trabajo aceptando las diferencias culturales. Explore los beneficios personales y profesionales al entender un mundo diverso y como nos permite servir mejor a nuestros clientes y nuestro equipo.

CURRÍCULO

- La definición de diversidad.
- Diversidad y cultura—el papel que juegan en la empresa
- Capacidad cultural—¿qué es?

- El establecimiento de capacidad cultural en su organización y su efecto

Justa Vivienda Para El Equipo de Mantenimiento

Esta Clase da a los empleados de mantenimiento y servicio una instrucción básica de las leyes de Justa Vivienda.

CURRÍCULO

- Leyes Federales y Locales de Justa Vivienda y como se aplican a nuestra industria
- Definir discriminación y como evitarla en el lugar de trabajo
- Métodos para cumplimiento de Justa Vivienda y cómo evitar riesgos comunes

Lo Básico de Justa Vivienda

Este curso da a los empleados que trabajan en la oficina, en otras oficinas y en casa los conocimientos básicos de las leyes de Justa Vivienda.

CURRÍCULO

- Introducción
- Diversidad en Justa Vivienda
- Porque existen las leyes de Justa Vivienda
- Clases protegidas
- Incapacidades y status familiar
- Aplicación de las leyes
- Prácticas de Justa Vivienda
- Riesgos de Justa Vivienda



Prevención del Acoso Sexual de Empleado

This course expands on the employee version, with important information for employers and management. It includes best practices in preventing sexual harassment behavior and handling harassment complaints. There are also exercises based on real case studies.

CURRÍCULO

- ¿Que es acoso sexual?
- Historia del acoso sexual
- Si usted es una victima
- ¿Es usted el acosador?
- Comunicación, empatía y respeto
- Introducción a los supervisores
- Responsabilidades de la compañía
- Responsabilidades del supervisor
- Qué hacer con una queja
- Estudio de casos

Prevención del Acoso Sexual de Empleados— para Supervisores

El crear y aplicar reglas y procedimientos que eliminen el acoso en el lugar de trabajo es una importante responsabilidad de los supervisores.

CURRÍCULO

- Como identificar el acoso sexual en el lugar de trabajo
- El papel del supervisor en prevenir el acoso sexual
- Prácticas prohibidas en el acoso sexual
- Administración del proceso de quejas para asegurar su seguimiento
- Pasos a seguir para prevenir el acoso sexual

No Deje Que El Moho Crezca

Aunque el moho afecta a todos, la interacción con los clientes puede crear complicaciones más grandes que el moho. Estudiamos cómo establecer políticas escritas y uniformes para dirigir y resolver problemas de moho. También examinamos como comunicar efectivamente con los clientes para asegurar que estén involucrados y satisfechos con la manera en que la situación fue manejada.

CURRÍCULO

- Que es el moho y como su impacto en nuestra industria
- Efectos del moho en la salud
- Cómo identificar y eliminar el moho
- La comunicación con el residente como un componente vital en el manejo del moho

Administración de Riesgo Primer Nivel—Protegiendo a la Gente

La mitigación del riesgo afecta todo aspecto de la operación multifamiliar.

CURRÍCULO

- Interactuar en su comunidad sin riesgos mientras que se protege a sí mismo, sus compañeros de trabajo, proveedores, residentes y sus invitados
- Conformarse con los estándares

de OSHA incluyendo patógenos sanguíneos, hojas de Datos de Seguridad, equipo de protección personal, procedimientos de cierre accidental y estándares de Custodia de Registros

- Trabaje en su entorno mientras se mantiene atento a amenazas criminales
- Obtenga aclaración en como minimizar estos riesgos

Administración de Riesgo Segundo Nivel—Protegiendo Su Propiedad y Reputación

Este curso se enfoca en cómo negociar los riesgos de propiedad.

CURRÍCULO

- Tomar los pasos apropiados para mantener los bienes y la reputación de su comunidad seguros
- Preparar un plan de emergencia que aborde las amenazas posibles a su comunidad, como los incendios, inundaciones, actividades criminales etc.
- Desarrollar respuestas para anticipar las preguntas de los medios de comunicación en varios escenarios de emergencias. Esto protege sus bienes de mayores daños con la propagación de información negativa y evita posibles denuncias.



Servicio de Atención al Cliente Para el Equipo de Mantenimiento

Mientras que el equipo de mantenimiento típicamente tiene el mayor contacto con los residentes, raramente recibe entrenamiento de Servicio de Atención al Cliente. Esta clase da consejos, ejemplos y técnicas fáciles a seguir para mejorar la relación con el cliente y conseguir su satisfacción.

CURRÍCULO

- Un día en la vida de un profesional de servicio y el impacto en la satisfacción del cliente
- Lo que el cliente verdaderamente necesita
- Como superar las expectativas
- Como comunicarse efectivamente con sus clientes
- Como manejar situaciones difíciles manteniéndose cortés y profesional

Servicio de Atención al Cliente para el Equipo de la Oficina

Todos hablan de atención al cliente, sin embargo, las encuestas muestran que los clientes están más descontentos que nunca. ¿Donde está la discrepancia? Esta clase da información práctica y técnicas que son fáciles de seguir para crear la satisfacción del cliente.

CURRÍCULO

- Importancia del servicio al cliente
- Como saludar al cliente
- Establecer una buena relación con el cliente
- Como manejar todo tipo de contactos con el cliente: preguntas, quejas, peticiones
- Como dar seguimiento: llamadas cálidas y llamadas de aseguramiento de calidad
- Use empatía y escuche activamente
- Desarrolle conocimiento de el producto



Entrenando para El Desarrollo

El entrenamiento para el desarrollo es una habilidad necesaria para líderes de alto rendimiento y es obligatorio para el crecimiento personal y profesional. Es necesario integrar técnicas de entrenamiento que han sido probadas en el equipo de ventas para que obtengan y refuercen conductas orientadas a resultados positivos.

CURRÍCULO

- Definir la diferencia entre entrenamiento para rendimiento y entrenamiento para desarrollo
- Implementar nuestro modelo de 10 pasos para establecer una línea de fondo para lograr un entrenamiento efectivo.
- Desarrollar preguntas, respuestas y medidas efectivas para entrenamiento exitoso

Tratando con Personas Difíciles—Versión Para el Supervisor

El entender y comunicarse efectivamente con sus empleados y residentes, a pesar de su estado de ánimo o circunstancias, es básico para el éxito de los supervisores de MULTIFAMILIARES.

CURRÍCULO

- ¿Qué hace que una persona sea difícil?
- La diferencia entre personas difíciles y personas disgustadas
- Use dos habilidades específicas y conviértase en un maestro para tratar con personas difíciles
- Las tres etapas de un conflicto y como utilizarlas a su favor

- Consejos rápidos para tratar problemas típicos

Inspirando el Líder en Usted—Liderazgo 101

La transición de administrador a líder no es automática, pero las características inherentes en un líder dinámico pueden ser aprendidas. Aprenda cómo hacer suyos estos fundamentos y ábrase un camino a un liderazgo exitoso.

CURRÍCULO

- Definir el papel de un líder.
- Aprender e implementar las habilidades necesarias para establecerse como líder
- Identificar la diferencia entre liderazgo transformacional y administrativo

Empleando Preventivamente Prácticas

El encontrar y retener buenos empleados es crítico para una operación solvente.

CURRÍCULO

- Incorporar el reclutamiento en las actividades diarias de el personal y propias
- Elevar al máximo las referencias entre los empleados, residentes y proveedores
- Cultivar técnicas de entrevistas apropiadas dentro de su equipo
- Incorporar técnicas y preguntas en la entrevista que descubran los talentos y debilidades de los prospectos



Tratando con personas difíciles

El entender y comunicarse efectivamente con los residentes—a pesar de su estado de ánimo o circunstancias—es esencial para la retención. Este curso de los pasos claros para evitar los conflictos y permite a los estudiantes jugar el juego de “el cliente sereno.” ¿Que hace a una persona difícil?

CURRÍCULO

- Entender la diferencia entre personas difíciles y personas enojadas
- Incorporar las habilidades necesarias para convertirse en un maestro al manejar a personas difíciles
- Como mostrar que te importa
- Aprenda los tres estadios de conflicto y como convertirlos a su favor
- Barreras al escuchar
- No empiece una pelea
- Como evitar el escalamiento de la situación
- Simulación de “el cliente sereno”
- Tips de cómo manejar problemas predecibles.

Mejorando la Habilidad de Administración de Tiempo

Trabaje más eficientemente y reduzca su nivel de estrés al reservar una hora para participar en esta clase. Compartimos técnicas prácticas para emplear su tiempo, equipo, clientes y vida. Sí vale una hora de su tiempo.

CURRÍCULO

- Identifique los mitos para ahorrar tiempo, obtenga mejor control de su día
- Principios probados de administración de tiempo y control
- Administre su tiempo y sea más eficiente y efectivo
- Use nuestras técnicas para conseguir y mantenerse organizado

Administración del Equipo de Mantenimiento

Uno de los aspectos más importantes en la retención de los residentes es el tener un equipo de mantenimiento insuperable.

CURRÍCULO

- Comprender las medidas de una operación de mantenimiento óptima y como lograr los mejores resultados con su equipo
- Supervisar a su equipo para asegurar que los residentes estén satisfechos
- Incrementar la interacción exitosa entre la oficina y el personal de mantenimiento

- Razones por las cuales la gente no delega
- Delegar versus botar
- Identificar las metas necesarias para obtener el éxito
- Aprenda a ser un gran entrenador

El Arte de la Delegación

¿Cuál es la diferencia entre delegar y botar? Muchos no saben y su equipo paga con desperdicio de tiempo, energía y recursos, y sin alcanzar sus metas y objetivos. Deleque eficientemente y complete su trabajo. Todos estarán más felices y serán más productivos. Nosotros proveemos los útiles necesarios en ésta clase de 60 minutos.

**Trabajando Juntos a Través de las Generaciones—
Comprensión de Múltiples Generaciones en el Trabajo**

El hacer equipos con asociados de diferentes generaciones puede crear desafíos. Esta clase provee las armas para crear un puente entre las generaciones.

CURRÍCULO

- Reconozca las diferencias en estilo de trabajo
- Cuatro maneras de trabajar efectivamente con generaciones diferentes

CURRÍCULO

- Dos metas de delegación.

	eLearning			On site
	SELF-PACED	INSTRUCTOR-LED	COMPANY EXCLUSIVE/ INSTRUCTOR LED	COMPANY EXCLUSIVE/ INSTRUCTOR-LED
Skills				
Leasing	★	★	★	★
Customer service	★	★	★	★
Resident retention	★	★	★	★
Time management	★	★	★	★
Compliance				
Fair Housing				
English	★	★	★	★
Spanish	★		★	
Prevention of sexual harassment	★	★	★	★
Mold compliance	★	★	★	★

CallSource otorga Resultados,SM el primer y único sistema integrado de marketing, ventas, entrenamiento y administración diseñado para rastrear, medir, entrenar y administrar a su equipo. Este programa ha sido desarrollado durante 15 años y está basado en la revisión de millones de llamadas, este sistema innovador va más allá de el mero seguimiento de llamadas y reportes, sino que provee un monitoreo continuo de rendimiento telefónico. Aparte, provee entrenamiento individualizado y realimentación para mejorar los resultados de arrendamiento y retención cada mes.

CallSource ofrece los mejores y más extensivos cursos de eLearning, incluyendo aquellos de aprendizaje autónomo y los guiados por un instructor. Hemos entrenado a cientos de miles de profesionales de MULTIFAMILIARES desde 1995.

Con redes extremadamente confiables en Burbank y Chicago, CallSource rastrea más de 2,000,000 de anuncios para más de 350,000 empresas exclusivas a través de E.U. y Canada.



La misión de CallSource:

Intensificar el desempeño, logros y resultados para los individuos y organizaciones, tanto en el trabajo y en la vida.

CALLSOURCE®

888.903.0520

www.callsource.com/corp-spanish-course-catalog-2011/