

## INDICE

|  |     |
|--|-----|
| Introducción.....  | 1   |
| Preparándose para las sesiones.....  | 2   |
| El arte del buen liderazgo.....  | 4   |
| Cómo llevar a cabo las reuniones.....  | 5   |
| Técnicas generales sobre el liderazgo.....   | 6   |
| Las opciones del liderazgo.....  | 6   |
| El arte de preguntar en un seminario.....  | 7   |
| Cómo debe manejar las preguntas el instructor.....                                 | 7   |
| El Libro del Participante de CONEXIONES.....                                       | 8   |
| Ejemplo de carta sobre el concepto de CONEXIONES.....                              | 10  |
| Esquema de las sesiones.....   | 11  |
| Ejercicios Opcionales.....   | 12  |
| Sugerencias para la implementación.....  | 12  |
| Perfil de desempeño de calidad en el servicio para empleados de primera línea..... | 15  |
| Reglas para la puesta en escena.....   | 17  |
| Sesión Número Uno.....   | 19  |
| Sesión Número Dos.....   | 59  |
| Certificado de Participación.....  | 88A |
| Sesión Número Tres.....  | 89  |
| Ejercicio Opcional - La puesta en escena.....                                      | 122 |
| Repaso de Seguimiento.....   | 123 |

