

CATALOGO DE FORMACIÓN



ASE-RH



https://twitter.com/ASE_RH



<https://www.facebook.com/aserrhps>



<http://www.aserrh.com/>
jadediego@aserrh.com

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
REFLEXIONES	6
METODOLOGIA	8
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	9
ALGUNO DE NUESTROS CLIENTES	10
EN CUANTO A LA FORMACIÓN	11
NUESTRO CAMPUS ONLINE DE FORMACIÓN	12
UN DISPOSITIVO DE FORMACIÓN EFICIENTE, EL APRENDIZAJE ONLINE	13
ACCIONES FORMATIVAS	14

1. Management y Liderazgo	14
2. Recursos Humanos	14
3. Prevención de Riesgos Laborales	14
4. Desarrollo Personal y Profesional	14
5. Atención al Cliente	14
6. Ingeniería de la Formación	14
7. Organización, Sostenibilidad e Innovación.....	14
8. Compras y Logística	14
9. Informática.....	14



Presentación

En **ASE-RH** creemos firmemente que la formación y el conocimiento son fundamentales para el **desarrollo laboral y personal**, por ello, trabajamos e innovamos para mejorar día a día, ya que fomentar el continuo aprendizaje ayuda a prever y responder a las necesidades cambiantes de nuestro entorno laboral.

Tenemos el compromiso claro de impulsar la **calidad de las organizaciones y las personas**, por esta razón, nuestra labor abarca todo el proceso formativo, incluyendo, además de los servicios propios de impartir la formación, asesoramiento y consultoría, diseño de acciones formativas y la elaboración de nuestros materiales didácticos, el propio estudio de necesidades formativas aliadas con la visión. A través de un conjunto de metodologías y formatos E-learning, Presencial y Blended como acompañamiento para preparar o iniciar los Planes Formativos, la Validación y la Certificación de Competencias.

Asegurando que la formación contribuye a la mayor **especialización**, siendo la única garantía de éxito en un ámbito que se mueve alrededor del eje del Capital Humano, y con unas aspiraciones de eficacia y competencias, que necesariamente pasan por la óptima cualificación de sus componentes.

El presente **Catálogo de Formación** reúne una parte de las estrategias que hemos desarrollado para afrontar el reto formativo, nuestra experiencia de más de 20 años. No son cursos y seminarios estándar, sino que le ofrecen sugerencias para configurar su propia opción formativa para este año, confiando que den respuestas a sus necesidades.

Saludos
Jesús A. de Diego Vallejo.
Gerente ASE RH



REFLEXIONES...

Actualmente vivimos en una sociedad denominada “sociedad de la información”, donde se ha establecido unas nuevas relaciones personales y en la que el **conocimiento** se ha convertido en un activo clave para el **éxito** y la competitividad en el ámbito empresarial.

Es cierto que el **aprendizaje** de la vida diaria enriquece y ayuda a cumplir las expectativas del mercado, pero nos lleva a dejar en último plano algo tan importante como la actualización del conocimiento, tanto de los trabajadores como de los propios directivos.

Si se consigue implantar una cultura orientada a la **formación**, se habrá sentado la mejor base posible para abordar proyectos de gran envergadura, anticipándose así, no sólo a los competidores, sino también a los constantes cambios del mercado.

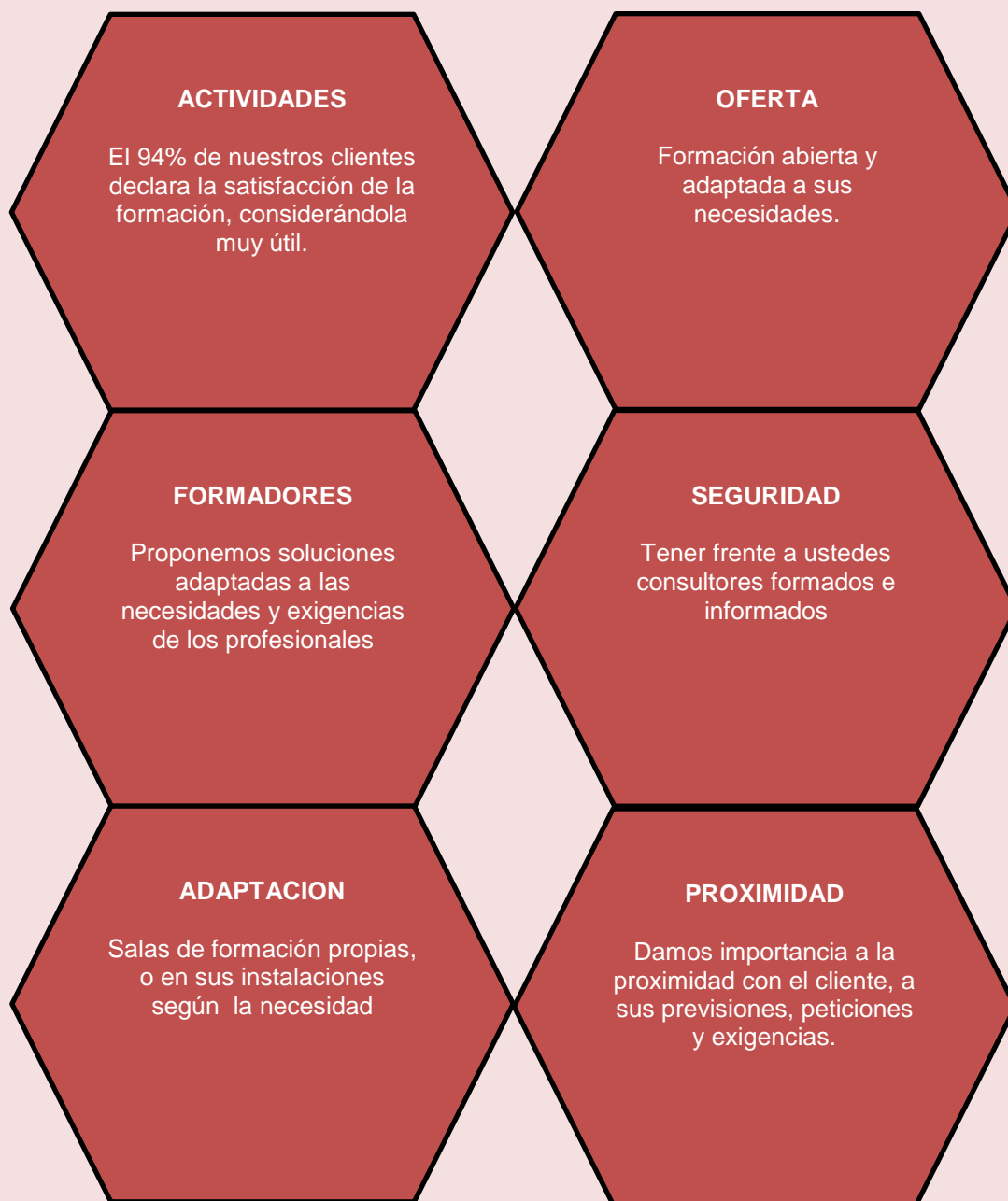
Lo importante, no es acumular información, sino saber qué información es válida y cómo trabajarla para convertirla en conocimiento útil

En los actuales mercados, el modelo de empresa jerárquica y autosuficiente resulta demasiado rígido para adaptarse a unas demandas cada vez más cambiantes y exigentes. Hoy el éxito de un negocio ya no depende única y exclusivamente de la innovación y la capacidad de reaccionar con rapidez a las nuevas demandas. Se precisa además de herramientas fundamentales para adelantarse a los cambios y proponerlos.

¿Cuál es el factor clave para lograr el éxito? La respuesta es, el **conocimiento**. Para ser competitivos, las empresas deben convertirse en organizaciones especialistas en su materia y ofrecer un valor añadido a sus productos y servicios, explotando aquellos conocimientos y habilidades que los distinguen de sus competidores, por lo que se revela como primordial dedicar a la formación parte importante del esfuerzo en inversiones.

Por lo tanto, nuestra misión en **ASE RH** es favorecer la formación, el desarrollo y el talento de los trabajadores en las organizaciones y empresas a través de soluciones tecnológicas y formativas vanguardistas orientadas al crecimiento profesional y a la mejora de la eficacia en el entorno laboral.

Nuestra estrategia se basa en la innovación y el compromiso con nuestros clientes



METODOLOGIA

En **ASE RH** creamos programas adaptados a sus necesidades, consiguiendo reforzar el **talento**, la **innovación** y el **cambio** de las personas que forman la empresa. Lo hacemos posible, a través de una formación diseñada a medida para que el impacto en las organizaciones sea inmediato.

El proceso de desarrollo de estos programas comienza con un trabajo conjunto de los formadores de **ASE RH** y los responsables de la organización, con el objetivo de conocer los principales retos a los que se enfrenta y poder así crear programas adaptados a sus necesidades.

Nuestro principal objetivo es que cada acción formativa sea desarrollada siguiendo unas pautas concretas y rigurosas, de manera que la adquisición de conocimientos técnicos y competencias conlleve también una puesta en práctica real de actividades y habilidades.

Toda la actividad de **ASE RH** se rige por un Sistema de Calidad que garantiza la cobertura de los objetivos de nuestros clientes y el logro de su satisfacción. El cliente interviene directamente en:

- La definición de la necesidad o el problema a solventar.
- El diseño de las posibles soluciones.
- La decisión de la más adecuada.
- El seguimiento de los procesos.
- El control de los riesgos.
- La evaluación de los resultados.

La importancia del desarrollo de programas de formación asegura el óptimo aprovechamiento de los recursos puestos a disposición del trabajador para el desempeño de su puesto de trabajo, y así poder desarrollar actitudes adecuadas para afrontar los cambios en el entorno y en la organización.

Si bien se va a mostrar ligeramente el marco global con el que **ASE RH** opera en el desarrollo de proyectos de formación, la estructura diseñada permite en cada caso, a petición del área que lo solicita, implementar todos o algunos de los apartados que lo componen, o añadir complementos formativos. No obstante, dada la coherencia y continuidad que debe existir a lo largo de todo el proceso de formación, es recomendable realizar progresivamente todas y cada una de las fases que lo componen.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

Como empresa de Formación y Recursos Humanos, nuestra misión es dar respuesta a las necesidades de formación que se plantean, proporcionando un servicio integral realmente útil en la toma de decisiones de la Dirección.

Visión

Nuestra visión es ayudar a personas y empresas a mejorar, aplicando las más innovadoras estrategias de Recursos Humanos para seguir consiguiendo los mayores beneficios para nuestros clientes.

Compromiso con
el cliente

Flexibilidad



Adaptación al
Cliente

Orientación
a resultados

Trabajo en
equipo

ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES



EN CUANTO A LA FORMACIÓN

Formaciones de corta duración

Tiene como finalidad desarrollar en poco tiempo, un beneficio operativo para la adquisición de habilidades, métodos y herramientas adquiridas por el intercambio de prácticas y la experiencia en grupo, respondiendo a sus necesidades de iniciación o de perfeccionamiento.

Formaciones de larga duración

Facilita el aprendizaje porque está fuertemente afianzado en la duración (de 1 a 3 meses), y alterna los tiempos de formación en grupo (de 9 a 20 días), y fases de puesta en práctica personalizadas y adaptadas a la situación profesional siguiendo la metodología *coaching*.

Formaciones mixtas

Este tiempo de aprendizaje que combina *e-learning* y sesiones presenciales, totalmente integradas, aporta más flexibilidad en la gestión del tiempo de formación y permite ajustar la formación presencial a la puesta en práctica y el reparto de experiencias.

NUESTRO CAMPUS ONLINE DE FORMACIÓN

- Incorporamos las mejores prácticas.
- Adaptable a los requisitos de cada cliente.
- Amplia oferta formativa.
- Plataforma online propia.



Usuario:

Contraseña:



Campus ASE RH es un centro especializado en la **formación a empresas** y profesionales de los diversos sectores de producción, así como **administraciones públicas**.

Impartimos **formación online**, presencial y semi-presencial (blended).

Acumulamos una experiencia formativa de más de 20 años y por nuestras aulas han pasado numerosos alumnos con excelentes resultados.

NUESTROS CURSOS

Management y liderazgo

Gestión de proyectos

Organización, sostenibilidad e

UN DISPOSITIVO DE FORMACIÓN EFICIENTE, EL APRENDIZAJE ONLINE

La formación *e-learning* se presenta con una metodología que permite la flexibilidad del alumno, ya que se trata de una formación donde el aprendizaje se convierte en un proceso activo sin barreras geográficas ni temporales. Desde **ASE RH** hace tiempo que venimos apostando por esta modalidad formativa y trabajando con numerosas Organizaciones a nivel nacional e internacional.

Disponemos de una doble plataforma: LMS propio y LMS open source, basado en Moodle, compatible con estándares SCORM 1.2: www.campusaserh.com.

La filosofía de nuestra plataforma se basa en el constructivismo social de la educación, enfatizando que los participantes (y no sólo los tutores) pueden contribuir a la experiencia educativa en muchas formas. Esto incluye varios aspectos propios del “*e-learning 2.0*”.

La metodología empleada en todos nuestros cursos online se sustenta en estrategias encaminadas a favorecer un aprendizaje autónomo, interactivo y guiado. Por ello, favorecemos el aprendizaje colaborativo, fomentando la interactividad entre los participantes y sus tutores, ofreciendo un entorno virtual dinámico e intuitivo. Nos basamos en una TUTORIA DIRECTIVA, en la que nuestros tutores/dinamizadores, diseñan el proceso de aprendizaje, establecen las fases y dinamizan al grupo para incentivar la construcción conjunta de conocimientos. Sus características son:

- Proporcionar un aprendizaje programado, en un entorno de aventura-juego.
- Es intensiva: el tutor “anima”, a través de ejercicios online, simulaciones y foros.
- Se plantean actividades individuales y en equipo.
- Está orientada a la aplicación del puesto de trabajo.

Y además...

- Adaptamos los casos prácticos y los ejercicios a las particularidades de cada Organización.
- Incorporamos la imagen e identidad de la Entidad en los materiales de formación, en los módulos *e-learning* y en la plataforma formativa.
- Introducimos sus propios documentos en los materiales *e-learning*.





ACCIONES FORMATIVAS

1. Management y Liderazgo

1. Gestión por Valores
2. Learning Organization
3. La Mediación en conflictos
4. Gestión de equipos
5. Reuniones de trabajo
6. Liderazgo en acción
7. La negociación
8. La Inteligencia y su faceta emocional
9. Análisis de Problemas y Toma de decisiones.
10. Organización de objetivos en la Empresa
11. Desarrollo profesional y personal
12. *Coaching*
13. Taller de *management*
14. Técnicas de comunicación interna
15. El responsable de comunicación interna
16. Dirección por Objetivos y Metas
17. Dirección de Equipos de Trabajo
18. Modelo de Transformación
19. Desarrollar la creatividad

3. Prevención de Riesgos Laborales

1. Primeros Auxilios
2. Precaución ante riesgos en las oficinas
3. Prevención de riesgos laborales
4. Psicosociología de riesgos en el trabajo
5. Prevención del estrés
6. Escuela de espalda y trastornos musculares

2. Recursos Humanos

1. Creación de un departamento de Recursos Humanos
2. Gestión y Control de Recursos Humanos
3. La delegación como instrumento de dirección
4. Necesidades de formación
5. Estrategia de formación de la Empresa
6. Aprendizaje autónomo
7. Evaluación de la formación
8. Gestión por competencias
9. Descripción y Valoración de puestos de trabajo
10. Mejora del desempeño

4. Desarrollo Personal y Profesional

1. Control y uso eficaz del tiempo
2. La excelencia interpersonal
3. Habilidades comunicativas
4. Motivación en la Empresa
5. Gestión de conflictos en el trabajo
6. Hablar para los demás
7. Calidad personal
8. Mejora en la habilidad de aprendizaje
9. Gestión de archivos
10. El talento interpersonal
11. Empleo de la Inteligencia Emocional en el trabajo
12. Capacidad de expresión y lenguaje administrativo
13. Gestión del estrés

5. Atención al Cliente

1. Atención al cliente
2. Técnicas de recepción
3. Calidad de los servicios
4. Mejorar la imagen y calidad de servicio a través del teléfono
5. Atención de quejas y reclamaciones
6. Técnicas de comunicación interpersonal con clientes
7. Gestión de cobros por teléfono
8. Habilidades sociales en la atención al cliente
9. Mejora del secretariado
10. Gestión diaria
11. Elaboración de procedimientos
12. Organización del trabajo personal
13. Organización del trabajo en la gestión de la empresa

6. Ingeniería de la Formación

1. Cualidades para el responsable de formación
2. Sistema de evaluación de la formación
3. Desarrollo de *e-learning*
4. Preparación de formadores

8. Compras y Logística

1. Gestión y dirección comercial
2. Cómo mejorar las prácticas de compras en la Empresa
3. El jefe de ventas
4. Técnicas de venta
5. Desarrollar la orientación al cliente de su equipo
6. Motivar y fidelizar a su equipo comercial
7. Organización del trabajo del comercial

7. Organización, Sostenibilidad e Innovación

1. Innovación creativa aplicada
2. Innovación mediante el pensamiento visual
3. Investigación de la satisfacción del cliente
4. Gestión de la calidad: Norma ISO 9001
5. Sistemas de gestión de Calidad y Medio Ambiente (ISO 9001 e ISO 14001)
6. Gestión de Ética y la Responsabilidad Social: SGE 21
7. Gestión de la eficiencia energética: ISO 50001
8. Gestión de seguridad de la información: ISO 27001
9. Fundamentos y práctica de la LOPD
10. Modelo EFQM

9. Informática

1. Microsoft Word 2010
2. Microsoft PowerPoint 2010
3. Microsoft Excel 2010
4. Microsoft Access 2010
5. Microsoft Outlook 2010
6. Redes sociales en la comercialización
7. Programación en C++ E
8. Programación en JavaScript

Management y Liderazgo

1

Gestión por Valores	18
Learning Organization	18
La Mediación en conflictos	18
Gestión de equipos	18
Liderazgo en acción	19
La negociación	19
La Inteligencia y su faceta emocional	19
Análisis de Problemas y Toma de decisiones	19
Organización de objetivos en la Empresa	19
Desarrollo profesional y personal	19
<i>Coaching</i>	20
Taller de <i>management</i>	20
Técnicas de comunicación interna	20
El responsable de comunicación interna	20
Dirección por Objetos y Metas	20
Dirección de Equipos de Trabajo	20
Modelos de Transformación	20
Desarrollar la creatividad	21

GESTIÓN POR VALORES

Obj.:

- Recordar la importancia de conocerse a sí mismo, así como de saber la manera en que actuamos y nos relacionamos en el ambiente laboral.
- Identificar nuestros puntos fuertes y débiles.
- Enseñar que el cambio personal es posible y desarrollarlo.
- Comprender a los demás y utilizar sinergias que hagan posible nuestro desarrollo junto con aquellos de nuestro alrededor.
- Conocer y aumentar nuestro potencial en el ámbito personal y profesional.

LEARNING ORGANIZATION

Obj.:

- Estudiar los fundamentos del aprendizaje de las organizaciones y realizar los cambios necesarios para lograr los objetivos.
- Crear equipos de alto rendimiento que sean los motores del cambio de las organizaciones.
- Aumentar la capacidad para aprender al tiempo que se incrementa la capacidad de aprendizaje general.
- Ampliar la capacidad de pensar, de comunicar eficazmente y de dirigir.

LA MEDIACIÓN EN CONFLICTOS

Obj.:

- Ofrecer medios para la mejora de la comunicación interpersonal.
- Conocer técnicas de resolución de conflictos y mediación.
- Asimilar aprendizajes para crear un buen ambiente de trabajo y favorable con el cliente, colaboradores, profesionales de otros servicios...
- Presentar los diversos ámbitos donde se aplica la mediación.

GESTIÓN DE EQUIPOS

Obj.:

- Desarrollar la gestión de equipo de trabajo, concretando sus límites y posibilidades de desarrollo.
- Mejorar la dirección eficaz del equipo a través de la coordinación y el desarrollo de sus miembros.
- Conocer los canales de interacción y los mecanismos de regulación interna para el diagnóstico de conflictos y su futura intervención.
- Emprender la evaluación de la metodología y ejecución del trabajo en equipo para optimizar el progreso de sus miembros.
- Potenciar el dominio de las técnicas efectivas de liderazgo para garantizar la excelencia en los resultados.

REUNIONES DE TRABAJO

Obj.:

- Recordar la necesidad de las reuniones, evaluando si los objetivos a conseguir justifican el tiempo y esfuerzo.
- Encargarse de la organización que conlleva una reunión en función del tiempo, lugar, participantes y objetivos a cumplir.
- Solucionar problemas internos que perjudiquen el desarrollo de la reunión.
- Capacitar en la coordinación y motivación de los participantes, dirigiéndolos hacia los objetivos propuestos.
- Evaluar las variables que condicionan el éxito o fracaso de las reuniones.

LIDERAZGO EN ACCIÓN

Obj.:

- Aumentar la confianza en uno mismo y la capacidad de comunicación para influir positivamente sobre los demás.
- Adquirir las habilidades para actuar como líder.
- Crear equipos sinérgicos y proactivos de alto rendimiento.
- Pasar de la delegación al *empowerment*.
- Crear una cultura de confianza y compromiso, suprimiendo el miedo y mejorando la comunicación.
- Motivar a todos y cada uno de nuestros colaboradores, solucionando conflictos, delegando autoridad y exigiendo responsabilidades.

LA NEGOCIACIÓN

Obj.:

- Conocer el concepto de negociación como proceso necesario de gestión de la Empresa, de implicación a todos sus niveles y áreas.
- Analizar la situación negociadora, sus componentes y participantes para planificar adecuadamente las estrategias de acción más eficaces a nuestros objetivos.
- Proporcionar instrumentos de intervención para facilitar la concertación y la toma de decisiones más óptima.
- Desarrollar las habilidades negociadoras que potencien nuestras posibilidades de éxito.

LA INTELIGENCIA Y SU FACETA EMOCIONAL

Obj.:

- Entender el funcionamiento de la Inteligencia Emocional.
- Conocerse a uno mismo e identificar las emociones y sentimientos.
- Controlar los impulsos.
- Desarrollar la propia automotivación.
- Mejorar las competencias sociales y la seguridad en uno mismo.

ANÁLISIS DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES

Obj.:

- Conocer nuestro estilo de intervención sobre problemas para modificar o eliminar estrategias poco eficaces.
- Analizar los problemas, conocer su naturaleza y sus posibles causas, sus elementos clave, personas implicadas y el entorno en el que surge.
- Identificar causas y proponer soluciones a través de una metodología estructurada que facilite el proceso hasta la toma de decisiones.
- Fijar un plan de acción que, individualmente o en grupo, permita el desarrollo efectivo de prevención y solución de problemas en cualquier nivel o actividad.

ORGANIZACIÓN DE OBJETIVOS EN LA EMPRESA

Obj.:

- Conocer y controlar objetivos, actividades, recursos, plazos y costes para una metodología concreta y aplicada a nuestras necesidades.
- Conocer y manejar técnicas específicas de planificación que permitan la consecución de los objetivos parciales.
- Implementar los instrumentos de supervisión y control de cumplimiento de objetivos, sobre criterios previamente fijados y responsabilidades ya asignadas.

DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL

Obj.:

- Conseguir comportamientos integrados de efectividad profesional y personal alcanzando niveles de independencia e interdependencia necesarios en el marco de cambio actual.
- Integrar el liderazgo transformacional en nuestra rutina.
- Establecer nuevos patrones de pensamiento y readaptar nuestras metas profesionales y personales.

COACHING

Obj.:

- Conocer los puntos más importantes del entrenamiento.
- Adaptar la actuación del *coach* a la situación del entorno.
- Estudiar las cualidades básicas para ser un buen *coach*.
- Desarrollar las fases de un plan de *coaching*.

TALLER DE MANAGEMENT

Obj.:

- Eliminar las reacciones emocionales ineficaces.
- Afrontar los comportamientos negativos de la otra persona.
- Desarrollar autocontrol y confianza.
- Tratar los desacuerdos con éxito y conseguir llegar a los objetivos mediante a los acuerdos.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Obj.:

- Identificar la comunicación como función básica del directivo y su uso según la situación o el interlocutor.
- Manejar los medios de comunicación, maximizando su beneficio a través de técnicas sencillas y aplicadas.
- Mejorar las técnicas de negociación empleadas para llegar acuerdos y conseguir los objetivos propuestos departamentales.
- Proporcionar herramientas que permitan una comunicación más fluida y efectiva para lograr cumplir aquellos objetivos que se han marcado.

EL RESPONSABLE DE COMUNICACIÓN INTERNA

Obj.:

- Saber elaborar un plan de comunicación interna.
- Definir las funciones del puesto y su metodología.
- Descubrir las herramientas y medios de comunicación

DIRECCIÓN POR OBJETIVOS Y METAS

Obj.:

- Conocer y controlar objetivos, actividades, recursos, plazos y costes para construir una metodología y satisfacer nuestras necesidades.
- Controlar técnicas específicas de planificación que permitan agendar los pasos a seguir para alcanzar los objetivos propuestos.
- Implementar los instrumentos de supervisión y control de cumplimiento de objetivos, sobre criterios fijados y responsabilidades asignadas previamente.

DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

Obj.:

- Enseñar las principales habilidades de dirección de equipos (resolución de problemas, comunicación, delegación, liderazgo, negociación).
- Obtener una nueva visión del logro de resultados, analizando las tareas directivas y los componentes que inciden en su eficacia.
- Conocer los estilos de dirección más frecuentes que permiten mejorar el trabajo en equipo, teniendo en cuenta las situaciones de cooperación y conflicto.

MODELO DE TRANSFORMACIÓN

Obj.:

- Liderar los procesos de transformación.
- Crear un modelo global de enfoque con elementos de transformación.
- Definir una estrategia de cambio y transformación.
- Saber identificar una estructura "*spin-off*" de transformación.
- Definir una estrategia de Recursos Humanos que favorezca un proceso de cambio emocional.
- Comprender las claves del cambio emocional dentro de la organización.

DESARROLLAR LA CREATIVIDAD

Obj.:

- Desarrollar y evolucionar nuestra capacidad de imaginación y de creación.
- Eliminar los obstáculos que impiden la creatividad.
- Considerar nuevas formas de innovación.
- Estimular y trabajar la creatividad individual o en conjunto.
- Establecer un proceso simple y pertinente de creación de ideas.
- Llevar a cabo “tormenta de ideas” en el mínimo tiempo posible.
- Identificar las ideas valiosas para desarrollarlas en un

Recursos Humanos

2

Creación de un departamento de Recursos Humanos.....	23
Gestión y Control de Recursos Humanos	23
La delegación como instrumento de dirección	23
Necesidades de formación	23
Estrategia de formación dela Empresa	23
Aprendizaje autónomo	24
Evaluación de la formación.....	24
Gestión por competencias	24
Descripción y Valoración de puestos de trabajo	24
Mejora del desempeño	24

CREACIÓN UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Obj.:

- Definir las bases de la intervención de un departamento de Recursos Humanos y su participación a la gestión integral de la organización.
- Averiguar las necesidades y exigencias de la Empresa en relación con el potencial humano, así como en el entorno cultural dentro y fuera de la organización.
- Destinar recursos para la construcción de un departamento de Recursos Humanos en relación de las necesidades de la Empresa, las condiciones y los medios a utilizar.

GESTIÓN Y CONTROL DE RECURSOS HUMANOS

Obj.:

- Representar las labores de la Gestión de Recursos Humanos junto al enlace entre las estrategias de negocio y las personas.
- Formar los objetivos de las distintas áreas funcionales a través del potencial humano y con una orientación continua hacia los resultados.
- Perfeccionar metodologías en el área de Recursos Humanos parte de la Organización.

LA DELEGACIÓN COMO INSTRUMENTO DE DIRECCIÓN

Obj.:

- Formar un sistema racional de prioridades en el trabajo.
- Ampliar las aptitudes en los colaboradores.

NECESIDADES DE FORMACIÓN

Obj.:

- Reflexionar en solitario y/o en grupo sobre el propio puesto de trabajo.
- Analizar el perfil profesional necesario para el buen desempeño de las tareas.
- Describir los desarrollos teóricos de las distintas áreas formativas con motivo de tener una visión general de las posibilidades de capacitación específica en materia de "*management*".
- Conseguir satisfacer las necesidades individuales de formación de los cuadros y mandos.

ESTRATEGIA DE FORMACIÓN EN LA EMPRESA

Obj.:

- Identificar la gestión del departamento de formación dentro de la estrategia global de la Empresa.
- Proporcionar metodología de diagnóstico de necesidades formativas en la Empresa.
- Capacitar el diseño y realización de un plan integral de formación aplicado a las necesidades de la organización, los trabajadores y el entorno.
- Facilitar el seguimiento del plan en cuanto a su diseño y consecuencias.

APRENDIZAJE AUTÓNOMO

Obj.:

- Dar a conocer los nuevos modos de formación que se están introduciendo en las organizaciones españolas.
- Presentar y practicar las metodologías y técnicas asociadas a dichas modalidades, para su implantación en una Empresa.
- Presentar una visión global del panorama actual en cuestión de modalidades formativas.
- Facilitar el ajuste del diseño del proceso formativo a las necesidades de adaptación, cualificación y potenciación de capacidades de los trabajadores.

EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN

Obj.:

- Conocer los diversos pasos para la evaluación de la formación dentro de una organización.
- Habilitar a los participantes para realizar evaluaciones de la formación en la práctica.
- Diferenciar y mejorar metodologías y procesos de evaluación para facultar en la planificación global o puntual de las acciones formativas

GESTIÓN POR COMPETENCIAS

Obj.:

- Tener un enfoque claro de los conceptos y factores claves que forman un modelo de gestión por competencias.
- Comprobar ventajas y desventajas de un modelo de gestión por competencias.
- Progresar en las técnicas y herramientas a través de su concepción, aplicabilidad y beneficio.

DESCRIPCIÓN Y VALORACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

Obj.:

- Desarrollar e implantar una metodología para el análisis y descripción de los puestos de trabajo.
- Construir un sistema de clasificación de puestos perfectamente amoldado al modelo organizativo de la Empresa y que realice las funciones de servir de base a las remuneraciones y facilitar la movilidad.

MEJORA DEL DESEMPEÑO

Obj.:

- La preparación de una visión total e integrada del seguimiento de las personas en la Empresa.
- Trazar el sistema de seguimiento del desempeño.
- El aumento de su eficacia como evaluadores de sus colaboradores.
- La mejora de la habilidad para orientar y desarrollar a sus colaboradores.

Prevención de Riesgos Laborales



Primeros Auxilios	26
Precaución ante riesgos en las oficinas	26
Prevención de riesgos laborales	26
Psicosociología de riesgos en el trabajo	26
Prevención del estrés	26
Escuela de espalda y trastornos musculares	26

PRIMEROS AUXILIOS

Obj.:

- Instruir a los participantes a la hora de realizar primeros auxilios mediante los protocolos de actuación.
- Establecer comportamientos de ayuda a personas necesitadas.
- Evadir las conductas de huida ante accidentes debido al desconocimiento de cómo actuar.
- Actitud de iniciativa y evitar la sensación de miedo.
- Espíritu de cooperación y compañerismo.

PRECAUCIÓN ANTE RIESGOS EN LAS OFICINAS

Obj.:

- Enseñar al participante a desarrollar un comportamiento respetuoso con la seguridad, protección a la salud, y el mantenimiento de la calidad ambiental y ergonómica.
- Capacitar al alumno para la realización de evaluaciones elementales de riesgos y, en su caso, implantar medidas preventivas de los mismos caracteres compatibles con su grado de formación.
- Proporcionar al alumno las ideas básicas de organización de la prevención de riesgos en los centros de trabajo.
- Capacitar al alumno para las funciones preventivas de nivel básico, establecidas en el reglamento de servicios de prevención.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Obj.:

- Aplicar todas las estrategias conocidas para la prevención de riesgos.

PSICOSOCIOLOGÍA DE RIESGOS EN EL TRABAJO

Obj.:

- Conocer los Riesgos Psicosociales así como sus orígenes y consecuencias en el trabajo.
- Diferenciar las características del estrés laboral y el *burnout*.
- Identificar el acoso laboral y sus fases.
- Definir un sistema de prevención de los riesgos psicosociales.

PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

Obj.:

- Hacer conocer al colaborador el marco de prevención de riesgos psicosociales.
- Hacer que el participante afronte los escenarios de tensión en el trabajo.
- Mejorar la consecución de objetivos personales y de organización.

ESCUELA DE ESPALDA Y TRASTORNOS MUSCULARES

Obj.:

- Dotar a los participantes de conocimiento y estrategias de defensa en materia de trastornos musculoesqueléticos

Desarrollo Personal y Profesional

4

Control y uso eficaz del tiempo	28
La excelencia interpersonal	28
Habilidades comunicativas	28
Motivación en la Empresa.....	28
Gestión de conflictos en el trabajo	28
Hablar para los demás.....	28
Calidad personal.....	29
Mejora en la habilidad de aprendizaje.....	29
Gestión de archivos	29
El talento interpersonal	29
Empleo de la inteligencia Emocional en el trabajo	29
Capacidad de expresión y lenguaje administrativo	29
Gestión de estrés	29

CONTROL Y USO EFICAZ DEL TIEMPO

Obj.:

- Racionalizar el uso del tiempo como herramienta para optimizar el rendimiento.
- Pensar sobre la importancia de establecer ideales y metas a largo plazo, como partes clave en la gestión y en el propio tiempo de la empresa.
- Proporcionar estrategias de planificación y uso del tiempo para la obtención de los resultados perseguidos.
- Hacer que los participantes identifiquen sus errores y barreras en la gestión del tiempo, pudiendo así rectificarlos y no volver a cometerlos.

LA EXCELENCIA INTERPERSONAL

Obj.:

- Influenciar a los demás sin hacer abusar de la autoridad.
- Perfeccionar las relaciones transversales.
- Convertirse en un líder más eficaz.
- Sentirse mejor consigo mismo mediante relaciones profesionales más cooperativas y productivas.

HABILIDADES COMUNICATIVAS

Obj.:

- Comunicarse para la emisión o recepción de mensajes de un entorno interpersonal.
- Utilizar habilidades de comunicación para afrontar situaciones complicadas.
- Identificar y aplicar los elementos claves de una comunicación oral.

MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA

Obj.:

- Identificar y conocer los componentes motivacionales del entorno de la Empresa.
- Conocer los mecanismos de funcionamiento de la motivación laboral desde el punto de vista del individuo y de la Dirección y las variables que condicionan su naturaleza y niveles de desarrollo.
- Facilitar la utilización de técnicas y estrategias de motivación adaptadas al individuo y sus posibilidades de futuro, al entorno del puesto de trabajo y sus exigencias y posibilidades de la Empresa.

GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL TRABAJO

Obj.:

- Reducir los efectos de los conflictos en el entorno profesional.
- Distinguir las causas de los desacuerdos para crear una solución.
- Conocer las técnicas de afrontamiento, gestión y mediación en conflictos.

HABLAR PARA LOS DEMÁS

Obj.:

- Preparar las presentaciones de la manera más eficaz.
- Desarrollar la comunicación verbal y no verbal delante de la audiencia.
- Elección, aplicación y uso de los medios audiovisuales más adecuados al mensaje que se pretende transmitir.
- Utilizar la psicología de la comunicación para garantizar los resultados deseados.

CALIDAD PERSONAL

Obj.:

- Aprender a resolver las dificultades, descubriendo como combatirlas
- Conocerse a uno mismo para el desarrollo de nuestros potenciales, y ofrecer lo mejor de nosotros en todos los ámbitos de nuestra vida.
- Ofrecer calidad humana, como plusvalía del capital humano en el servicio que ofrece la empresa.
- Desarrollar la proactividad y adquirir unos hábitos de eficacia y comportamiento adecuados para la mejora de la persona y el entorno.

MEJORA DE LA HABILIDAD DE APRENDIZAJE

Obj.:

- Adquirir los conocimientos y destrezas necesarios para el mejor rendimiento en la utilización de los tiempos destinados a la formación, el estudio y aprendizaje de cualquier materia.
- Aplicar las técnicas para poder enfrentarse a situaciones de estudio, pruebas, exámenes y oposiciones.

GESTIÓN DE ARCHIVOS

Obj.:

- Integrar las técnicas de archivo y documentación en el trabajo diario del personal de la Empresa.
- Presentar las técnicas de archivo adaptadas a los objetivos.
- Identificar factores críticos y potenciales barreras en el proceso de gestión de archivos.
- Tener en cuenta los marcos legales de la Empresa a la hora de trabajar con archivos y documentos.
- Realizar prácticas con el fin de evolucionar en las habilidades de gestión de archivos.

EL TALENTO INTERPERSONAL

Obj.:

- Influenciar a los demás sin hacer uso de la autoridad jerárquica.
- Mejorar las relaciones transversales (proveedores y clientes).
- Convertirse en un líder más eficaz.
- Obtener satisfacción personal mediante relaciones profesionales más cooperativas y productivas.

EMPLEO DE LO EMOCIONAL EN EL TRABAJO

Obj.:

- Aprender a reconocer y regular nuestras emociones y las de los demás

CAPACIDAD DE EXPRESION Y LENGUAJE ADMINISTRATIVO

Obj.:

- Optimizar al máximo la capacidad de expresar lo que se va a transmitir.
- Facultar en la utilización de técnicas y metodología de redacción en nuestros documentos.
- Analizar contenidos de los documentos en relación con su capacidad para transmitir información.
- Implantar un estilo administrativo cohesionado.

GESTIONAR EL ESTRÉS

Obj.:

- Gestionar con eficacia el estrés hasta su eliminación.
- Aplicar métodos o reflejos para afrontar las presiones profesionales.
- Desarrollar una estrategia propia de gestión del estrés.
- Mejorar el control de las emociones en las situaciones estresantes.

Atención al Cliente

5

Atención al cliente.....	31
Técnicas de recepción	31
Calidad de los servicios	31
Mejorar la imagen y calidad de servicio a través del teléfono	31
Atención de quejas y reclamaciones.....	31
Técnicas de comunicación interpersonal con clientes.....	31
Gestión de cobros por teléfono	32
Habilidades sociales en la atención al cliente	32
Mejora del secretariado	32
Gestión diaria	32
Elaboración de procedimientos	32
Organización del trabajo personal	32
Organización del trabajo en la gestión de empresa	32

ATENCIÓN AL CLIENTE

Obj.:

- Instrumentalizar los fundamentos y técnicas de comunicación para convertirlas en una herramienta aplicada al trabajo.
- Identificar las barreras y errores de información para facilitar la claridad, fluidez y empatía en la comunicación.
- Adquirir las habilidades sociales básicas para desarrollar con eficacia las funciones de atención al público y obtener satisfacción con el propio rendimiento.
- Saber de los derechos y obligaciones formales en el trato al público desde el punto de vista del profesional.

TÉCNICAS DE RECEPCIÓN

Obj.:

- Concienciar a los profesionales en los puestos de atención pública sobre la importancia de trabajar con eficacia, método y adecuación a condiciones cambiantes.
- Mejorar la atención personalizada e individual.
- Aplicar las técnicas de comunicación telefónica atendiendo a las variables que limitan su eficacia y su adecuación formal a las exigencias del momento.
- Facilitar los instrumentos y técnicas del tiempo, en el ámbito de competencias de planificación de tareas y empresa.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Obj.:

- Sensibilizar sobre la necesidad de la satisfacción al cliente para obtener una estrategia competitiva en la organización.
- Transmitir los factores clave de interacción con el cliente para una relación exitosa.
- Aprender a desarrollar las habilidades sociales y de comunicación que nos capacitan para una relación eficaz con el cliente.

MEJORAR LA IMAGEN Y CALIDAD DE SERVICIO A TRAVÉS DEL TELÉFONO

Obj.:

- Familiarizar al asistente con el teléfono como medio de gestión y relación interna y externa.
- Dominar el lenguaje telefónico (verbal, tono, escucha activa, etc.) y usar las estrategias más eficaces en función de la finalidad de su uso.
- Capacitar para la resolución de imprevistos y situaciones conflictivas de forma conveniente a nuestros intereses.
- Saber sacar lo mejor a las ventajas e inconvenientes del medio telefónico, técnica, formal y psicológicamente.

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Obj.:

- Capacitar al personal para la perfecta gestión de la atención al cliente.
- Comprender las necesidades y dudas del cliente que llega a nosotros.
- Empatizar con la persona que tenemos ante nosotros.
- Concienciarse para tratar las quejas con normalidad y no como un ataque.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL CON CLIENTES

Obj.:

- Identificar la comunicación como función básica en el trabajo y concienciar de la importancia de su utilización adaptada a la situación, al interlocutor y a uno mismo.
- Conocer mejor los medios de comunicación a nuestro alcance y su óptima utilización, sabiendo sacarles el máximo partido.
- Mejorar las técnicas de emisión y escucha utilizadas para llegar a los acuerdos deseados.
- Proporcionar herramientas que permitan una comunicación más fluida y efectiva para lograr cumplir aquellos objetivos marcados.

GESTIÓN DE COBROS POR TELÉFONO

Obj.:

- Aumentar la eficacia en la gestión de cobros mediante el teléfono.
- Dominar la técnica de cobro RAITES.
- Conocer que clases de deudores hay y sus tácticas.

HABILIDADES SOCIALES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Obj.:

- Sensibilizar sobre la necesidad de satisfacción al cliente para obtener una estrategia competitiva futura.
- Dar a conocer los factores clave de interacción con el cliente que determinarán una relación exitosa.
- Proporcionar técnicas aplicadas a situaciones reales.
- Aprender a desarrollar las habilidades sociales y de comunicación que nos capacitan para una relación eficaz con el cliente.

MEJORA DEL SECRETARIADO

Obj.:

- Identificar el nuevo rol profesional del secretariado.
- Definir el perfil óptimo de secretariado.
- Analizar las técnicas que favorecen el adecuado progreso de las diversas tareas y que determinan una imagen interna y externa.
- Definir y aplicar los conceptos básicos de atención al cliente.

GESTIÓN DIARIA

Obj.:

- Manejar las situaciones profesionales habituales (diarias).
- Ampliar y desarrollar las herramientas indispensables del directivo.
- Entrenarse en su puesta en marcha.

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Obj.:

- Capacitar en la planificación de procedimientos nuevos o modificados desde cualquier nivel y ámbito laboral, con total flexibilidad en su adaptación a condiciones de personal, producción, objetivos y gestión.
- Identificar y aislar los componentes fundamentales que configuran la óptima estructuración del manual.
- Desarrollar la metodología de elaboración de cualquier manual de procedimientos bajo normas de actuación definidas y criterios de operatividad y homogeneidad.
- Introducir nuevos sistemas de gestión apoyados por el manual.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO PERSONAL

Obj.:

- Mejorar la eficacia personal del equipo jefe/secretario a través de una buena organización y distribución del tiempo - Reflexionar sobre el papel que desempeña el colaborador inmediato de un dirigente
- Llegar a tener un buen control del tiempo
- Evitar los problemas de agobio y estrés que aparecen en el trabajo.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA

Obj.:

- Sensibilizar sobre el papel de la organización del trabajo administrativo.
- Identificar variables que favorezcan una mejor organización y fijar los niveles de referencia.
- Instruir en el diseño, desarrollo y evaluación de la organización del trabajo.
- Incidir en la organización del trabajo como técnica imprescindible para la mejora del mismo.
- Facilitar el control del proceso y sus resultados.

Ingeniería de la Formación

6

Cualidades para el responsable de formación.....	34
Sistema de evaluación dela formación	34
Desarrollo de <i>e-learning</i>	34
Formación de Formadores	34

CUALIDADES PARA EL RESPONSABLE DE FORMACIÓN

Obj.:

- Tener una visión general de las ventajas de la formación en la Empresa.
- Identificar las necesidades de formación en la Empresa utilizando los métodos y herramientas más eficaces según los casos.
- Diseñar y negociar el plan de formación.
- Identificar las competencias necesarias para el desarrollo del puesto de responsable de formación.
- Elegir qué método formativo más adecuado en función de los objetivos marcados previamente.
- Decidir qué formación (interna / externa) utilizar en cada caso.
- Utilizar una metodología y unas herramientas que permitan medir la calidad y los efectos de las acciones de formación.

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN

Obj.:

- Comprender el proceso de evaluación a partir de la observación
- Determinar los criterios de formación de dispositivos de evaluación
- Implantar los efectos de la formación y decidir las medidas correctoras
- Adquisición por parte de los participantes de una metodología y unas herramientas de evaluación que les permitan medir la calidad de las acciones de formación y sus efectos en la Empresa

DESARROLLO DE E-LEARNING

Obj.:

- Identificar las ventajas y los límites de las diversas metodologías de formación y sus múltiples contextos.
- Concebir y reconocer los principios pedagógicos de concepción de contenidos interactivos.
- Evaluar a los participantes mediante un curso de *e-learning* o *blended*.
- Conocer los datos de la gestión de proyectos *e-learning*.
- Recabar todo lo necesario para la realización de un proyecto *e-learning*.
- Explicar y definir las etapas para el desarrollo de un proyecto.
- Emplear metodologías de control de calidad.

FORMACIÓN DE FORMADORES

Obj.:

- Enseñar cómo afrontar la preparación y estudio de un Plan de Formación.
- Tener listas técnicas para la conducción de grupos.
- Transmitir conocimientos pedagógicos para el diseño y elección de métodos y estrategias docentes.
- Desarrollar habilidades para la comunicación verbal y no verbal delante de la audiencia.

Organización, Sostenibilidad e Innovación

7

Innovación creativa aplicada	36
Innovación mediante el pensamiento visual	36
Investigación de la satisfacción del cliente	36
Gestión de la calidad: Norma ISO 9001	36
Sistemas de gestión de Calidad y Medio Ambiente (ISO 9001 e ISO 14001)	36
Gestión de Ética y la Responsabilidad Social: SGE 21	36
Gestión de la eficiencia energética: ISO 50001	37
Gestión de seguridad de la información: ISO 27001	37
Fundamentos y práctica de la LOPD	37
Modelo EFQM	37

INNOVACIÓN CREATIVA APLICADA

Obj.:

- Determinar la creatividad como un instrumento de gestión y desarrollo en la Empresa.
- Potenciar la personalidad creadora y beneficiarse de ella.
- Identificar, dominar y utilizar las técnicas de creatividad aplicadas a proyectos de innovación interna.
- Eliminar las barreras al pensamiento creativo.
- Permitir el libre flujo de ideas, su organización y estudio.

INNOVACIÓN MEDIANTE EL PENSAMIENTO VISUAL

Obj.:

- Resumir y planificar de forma visual.
- Realizar presentaciones más exitosas sin utilizar programas comunes como el PowerPoint.
- Aumentar su demanda mediante herramientas visuales.
- Conseguir que sus reuniones sean más productivas y participativas.
- Dinamizar el trabajo en equipo, ya sea presencial o virtual.

INVESTIGACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Obj.:

- Realizar la investigación de la Satisfacción del cliente para medir los Resultados del Servicio y con ello poder tomar decisiones para el futuro.
- Conocer los requerimientos del cliente como de su percepción sobre el servicio ofrecido.
- La recogida y estudio de los datos de la satisfacción como requisito de la Norma ISA 9001:2000, así como un criterio fundamental en las evaluaciones según el modelo EFQM.

GESTIÓN DE LA CALIDAD: NORMA ISO 9001

Obj.:

- Aprender los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y la aplicación de sus normas.
- Aceptar la necesidad de disponer de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Tener conocimiento de los requisitos de la norma ISO 9001.
- Conocer los posibles problemas de la implantación de un sistema de gestión.
- Implantar un Sistema y/o estudiar uno ya implantado.
- Conocer el proceso de auditoría de un sistema de gestión.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE (ISO 9001 E ISO 14001)

Obj.:

- Conocer los aspectos necesarios para la integración de sistemas de gestión.
- Establecer de forma correcta los diferentes sistemas de gestión.
- Perfeccionar la eficacia de nuestros sistemas de gestión.
- Descubrir los beneficios de la integración de los sistemas de gestión.

GESTIÓN DE ÉTICA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL: SGE 21

Obj.:

- Informar de los componentes y requerimientos de un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable y en los criterios de interpretación para ejecutar auditorías de este tipo de sistemas.

GESTIÓN DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA: ISO 50001

Obj.:

- Dar a conocer las herramientas para la promoción del ahorro y la eficiencia energética.
- Dar una visión de la Gestión Energética y sus herramientas asociadas.
- Mostrar las ventajas de la implantación de un Sistema de Gestión -Energética según la norma ISO 50001.
- Dar a conocer e instituir en la norma ISO 50001.
- Estudiar de forma práctica los fundamentos de implantación de la norma ISO 50001.

GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: ISO 27001

Obj.:

- Conocer un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y su aplicación dentro de una organización.
- Enseñar a los alumnos las mejores prácticas de gestión de seguridad de la información y usarla en su organización o área de trabajo.

FUNDAMENTOS Y PRÁCTICA DE LA LOPD

Obj.:

- Lograr los conocimientos necesarios para la legislación vigente en materia de protección de datos y así revisar el cumplimiento dentro de su organización.

MODELO EFQM

Obj.:

- Entender los conceptos fundamentales del Modelo EFQM de Excelencia.
- Mostrar el Modelo EFQM y los criterios y subcriterios que lo forman.
- Adaptar la metodología de evaluación asociada con el Modelo EFQM.
- Aportar una visión global del Modelo y estudiar los conceptos fundamentales de Excelencia y los beneficios que aportan a la organización implantar este Modelo.
- Desarrollar el Modelo como instrumento práctico de evaluación.
- Analizar los resultados conseguidos desde el punto de vista del Modelo y los agentes facilitadores que dan resultados excelentes.
- Mostrar el Esquema Lógico REDER como proceso y herramienta de evaluación.
- Evaluar una organización en la práctica detectando puntos fuertes, áreas de mejora y realizando informes según el Modelo.

Compras y Logística

8

Dirección comercial	39
Prácticas de compra en la Empresa	39
Jefe de ventas	39
Metodología de venta	39
Desarrollo de la orientación al cliente	39
Motivar y fidelizar a su equipo comercial	39

DIRECCIÓN COMERCIAL

Obj.:

- Identificar los instrumentos de análisis estratégico.
- Precisar su metodología de negocio y cerciorar la implementación.
- Distinguir y desplegar las mejores soluciones de comercialización.
- Crear las condiciones de éxito para salir al mercado.

PRÁCTICAS DE COMPRAS EN LA EMPRESA

Obj.:

- Obtención del máximo beneficio a partir del uso de la metodología e instrumentos necesarios.
- Conocer y mejorar su forma de negociar.
- Profesionalizar el proceso de las negociaciones para optimizar sus resultados.

JEFE DE VENTAS

Obj.:

- Comprender las metas de la dirección y equipo comercial.
- Limitar las responsabilidades y el marco de acción del jefe de ventas.
- Evitar los riesgos más habituales que afectan al jefe de ventas.
- Dominar las herramientas, métodos y técnicas que le permiten cumplir plenamente con todas sus misiones: animar, dirigir, motivar y acompañar al equipo.
- Componer y ejecutar planes de actividades comerciales para la consecución de resultados
- Obtener el mayor compromiso por parte de los representantes comerciales mediante los medios necesarios.

METODOLOGIAS DE VENTA

Obj.:

- Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diversos canales de comercialización.
- Practicar técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones teniendo en cuenta los criterios y procedimientos establecidos.
- Ejecutar procedimientos de seguimiento de clientes y de control post-venta.

DESARROLLO DE LA ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Obj.:

- Comprender que el progreso y crecimiento de la empresa se debe al entusiasmo y la satisfacción de los clientes.
- Dirigir las prácticas de *management* para fortalecer la relación con el cliente
- Aumentar la moral y la dirección de equipos por y para el cliente.
- Facilitar mediante la cooperación entre mandos de distintos equipos, el compromiso de los colaboradores en la relación con el cliente.

MOTIVAR Y FIDELIZAR A SU EQUIPO COMERCIAL

Obj.:

- Entender y satisfacer las motivaciones profundas que mueven a sus comerciales.
- Fortalecer su equipo comercial y continuar el negocio.

Informática

9

Microsoft Word 2010	41
Microsoft PowerPoint 2010	41
Microsoft Excel 2010	41
Microsoft Access 2010	41
Microsoft Outlook 2010	41
Redes sociales en la comercialización	41
Programación en C++	41
Programación en JavaScript	42

MICROSOFT WORD 2010

Obj.:

- Utilizar a nivel avanzado las herramientas básicas que proporciona Word 2010 para la creación, modificación e impresión de documentos.
- Familiarizarse con las novedades de Word 2010.

MICROSOFT POWERPOINT 2010

Obj.:

- Emplear a nivel avanzado los distintos elementos que se pueden incorporar en una presentación de PowerPoint: imágenes, textos, objetos, organigramas, gráficos, tablas y dibujos.
- Realizar presentaciones de alto impacto a partir del uso de las herramientas proporcionadas por el programa: efectos, sonidos, películas...

MICROSOFT EXCEL 2010

Obj.:

- Utilizar a nivel avanzado las herramientas básicas que proporciona Excel 2010 para la creación de hojas de cálculo.
- Realizar cálculos aritméticos y utilizar funciones para cálculos de mayor complejidad.
- Trabajar con tablas de datos, presentar y reorganizar los datos y generar gráficos a partir de ellos.

MICROSOFT ACCESS 2010

Obj.:

- Crear y gestionar las bases de datos con Microsoft Access.
- Programar formularios para la inserción de datos y generar informes a partir de ellos mediante cálculos y tablas.

MICROSOFT OUTLOOK 2010

Obj.:

- Conocer y manejar cotidianamente Microsoft Outlook como herramienta fundamental en nuestro trabajo.
- Aprender a administrar el correo electrónico adecuadamente
- Trabajar paralelamente con el correo y la agenda de cara a una organización global y eficiente del trabajo.

REDES SOCIALES EN LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Obj.:

- Conocer el comportamiento de los usuarios, el funcionamiento de las plataformas y la gestión de las herramientas de las redes sociales más utilizadas (Facebook y Twitter).
- Aprender a crear una comunidad entorno a nuestra "marca" empresarial y a relacionarnos con ella, consiguiendo utilizar estas plataformas como canales de comunicación directos a tiempo real a través de las herramientas disponibles en cada una de ellas.

PROGRAMACIÓN EN C++

Obj.:

- Comprender la metodología y saber manejar las funcionalidades básicas y requisitos para utilizar C++.
- Manejar datos, operaciones y estructuras de programación con C++.
- Aplicación de Programación Orientada a Objetos con C++.
- Dominar el uso de ficheros de entrada y salida.

PROGRAMACIÓN EN JAVASCRIPT

Obj.:

- Conocer las capacidades y función del lenguaje de programación JavaScript.
- Programar guiones en lenguaje JavaScript y asociarlos a una página Web.
- Manejo del lenguaje JavaScript para sumar funcionalidad a una página Web.

ASE
-RH-

"El Éxito está en las Personas"

garantía juvenil



ESTRATEGIA DE
EMPRESARIADO Y
EMPLEO JOVEN

