



# Catálogo de contenidos on-line

## Marzo-2008

## COLECCIÓN TECNOLOGÍA PARA EMPRESAS



| Tecnología para PYMES Básico                          | Duración (Horas) |
|---|------------------|
| Sistemas de Información orientados a Empresas         | 3                |
| Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones | 3                |
| Conceptos básicos de Redes                            | 3                |
| Red Internet, Intranet y Extranet                     | 3                |
| Conceptos básicos de Seguridad                        | 3                |
| <b>TOTAL</b>  | <b>15</b>        |

| Tecnología para PYMES Avanzado                        | Duración (Horas) |
|---|------------------|
| Sistemas de Información orientados a Empresas         | 3                |
| Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones | 3                |
| Tecnologías en la Cadena de Valor de la Empresa       | 3                |
| Conceptos básicos de Redes                            | 3                |
| Red Internet, Intranet y Extranet                     | 3                |
| Conceptos básicos de Seguridad                        | 3                |
| Seguridad en Internet                                 | 3                |
| Certificados y Firma Digital                          | 3                |
| e-Business, el Negocio en la era Internet             | 3                |
| Aplicaciones en Internet                              | 3                |
| Futuro de Internet                                    | 3                |
| <b>TOTAL</b>  | <b>33</b>        |

## COLECCIÓN DE COMPETENCIAS

|   | Horas     |
|---|-----------|
| <b>Ser eficaz en el trabajo</b>   | <b>20</b> |
| El tiempo de mi vida: soluciones creativas  |           |
| Características del profesional eficaz  |           |
| Indicadores de actuación: su impacto en el logro de objetivos                         |           |
| <b>Liderazgo</b>  | <b>20</b> |
| Estilo de liderazgo: diagnóstico y habilidades  |           |
| El líder y la visión  |           |
| El líder y la comunicación  |           |
| El líder y el trabajo en equipo   |           |
| <b>Creatividad</b>  | <b>20</b> |
| Creatividad como característica de la personalidad                                    |           |
| Creatividad como proceso y producto   |           |
| Innovación. Blue Ocean  |           |
| <b>Inteligencia Emocional</b>   | <b>20</b> |
| Inteligencia emocional: el valor de reconocer sus emociones                           |           |
| Inteligencia emocional: importancia del manejo de las emociones para una vida exitosa |           |
| Inteligencia emocional: desarrollo de climas positivos                                |           |
| <b>Administración de Proyectos</b>  | <b>20</b> |
| Administración de proyectos: introducción   |           |
| Administración de proyectos: costos y asignación de recursos                          |           |
| Administración de proyectos: control y cierre   |           |
| <b>Toma de Decisiones</b>   | <b>30</b> |
| Bases para la toma eficaz de decisiones   |           |
| Toma de decisiones: generación de alternativas y soluciones                           |           |
| Estilos para la toma eficaz de decisiones   |           |
| Modelos gerenciales para la toma de decisiones  |           |
| Juegos de poder y toma de decisiones  |           |
| <b>Negociación</b>  | <b>20</b> |
| Pasos para la negociación exitosa   |           |
| Técnicas para una negociación exitosa   |           |
| Negociación: bases para la negociación  |           |
| <b>Manejo de Conflictos</b>   | <b>20</b> |
| Bases para una comunicación efectiva  |           |
| Manejo de conflictos: conceptos básicos   |           |
| Manejo de conflictos en la organización   |           |
| <b>Dirección de Equipos</b>   | <b>20</b> |
| Formación de equipos de trabajo efectivos   |           |
| Equipos de alto desempeño: dominio personal como factor clave de éxito                |           |
| Equipos de alto desempeño: habilidades para la participación                          |           |
| Equipos de alto desempeño: cómo aprovechar la inteligencia colectiva                  |           |

|  |    |
|--|----|
| Coaching y empowerment                             | 20 |
| Para qué sirve el coaching                         |    |
| Competencias y habilidades de coaching             |    |
| Empowerment: impacto de facultar al talento humano |    |
|  |    |

## COLECCIÓN DE CLIENTE Y VENTAS

|  |  | Horas     |
|--|--|-----------|
| <b>Servicio al Cliente</b>   |  | <b>20</b> |
| El servicio al cliente y sus características                                 |  |           |
| Cómo evitar los errores más comunes en el servicio al cliente                |  |           |
| Calidad humana en el servicio al cliente                                     |  |           |
| Manejo de conflictos con el cliente  |  |           |
| <b>El rol del vendedor</b>   |  | <b>20</b> |
| El rol del vendedor como eslabón entre la empresa y el mercado               |  |           |
| La venta estratégica exitosa   |  |           |
| La importancia de las habilidades, actitudes y ética en el proceso de ventas |  |           |
| La imagen del ejecutivo de ventas  |  |           |
| La inteligencia emocional en las ventas                                      |  |           |
| <b>Quién es nuestro cliente</b>  |  | <b>20</b> |
| La compleja naturaleza del comportamiento del cliente                        |  |           |
| La percepción: cómo se integran las necesidades del cliente                  |  |           |
| La calidad objetiva y subjetiva del producto o servicio                      |  |           |
| Cómo influir en las decisiones del cliente                                   |  |           |
| Cómo desarrollar una base de datos de clientes y análisis de estadísticas    |  |           |
| <b>Comunicación para las ventas</b>  |  | <b>20</b> |
| La comunicación en las ventas  |  |           |
| Estrategias de comunicación en ventas interpersonales                        |  |           |
| La programación neurolingüística en las ventas                               |  |           |
| El proceso de negociación y el manejo del conflicto con el cliente           |  |           |
| <b>Cierre de ventas</b>  |  | <b>20</b> |
| Actitudes específicas para facilitar el cierre de ventas                     |  |           |
| Directrices a considerar en el cierre de una venta                           |  |           |
| Cómo identificar los indicios para el cierre de una venta                    |  |           |
| Métodos para cerrar una venta y puntualización de acuerdos                   |  |           |

## COLECCIÓN ASPECTOS FINANCIEROS

---

| Fiscalidad e Impuestos                          | Duración (Horas) |
|---|------------------|
| IRPF  | 12               |
| Impuesto sobre el patrimonio                    | 3                |
| Impuesto sobre sucesiones y donaciones          | 3                |
| Impuesto sobre sociedades                       | 6                |
| IVA   | 6                |
| Fiscalidad de no residentes                     | 6                |
| Fiscalidad de productos de inversión            | 6                |
| Fiscalidad de productos de previsión y vivienda | 6                |

**COLECCIÓN DE CALIDAD**



| Sistema de Gestión de Calidad y Certificación ISO 9000: 2000 | Duración (Horas) |
|--|------------------|
| Antecedentes de la gestión de la calidad                     | 5                |
| La norma ISO 9001:2000                                       | 5                |
| Requisitos de la norma ISO 9001:2000                         | 5                |
| <b>TOTAL</b>   | <b>15</b>        |

## COLECCIÓN DE FORMACIÓN DE FORMADORES

| Teletutores y Dinamización de Foros | Duración (Horas) |
|-------------------------------------|------------------|
| Teletutores                         | 25               |
| Dinamización de Foros               | 15               |
| TOTAL                               | 40               |

## COLECCIÓN DE OFIMÁTICA

| Ofimática (sobre Windows XP) | Duración (Horas) |
|------------------------------|------------------|
| Access 2003                  | 30               |
| Excel 2003                   | 30               |
| Powerpoint 2003              | 30               |
| Word 2003                    | 30               |