

# Catálogo de formación

**2013**

**Cursos  
Programas  
Acreditados**

› **Habilidades**

# GEC

## Introducción

### Características Generales del Catálogo de CURSOS de formación estándar de GEC (I)

- 1. Formatos de material:** Cursos específicos que van desde 30 minutos a 20 horas.
- 2. Modalidad:** El enfoque principal de los cursos es on line, a realizar en una plataforma de formación compatible con SCORM 1.2, si bien:
  1. Pueden realizarse actividades presenciales complementarias.
  2. Pueden ser realizados en modalidad a distancia a través de su versión imprimible.
  3. Pueden combinarse y agruparse en itinerarios diseñados a medida, on line, presencial o blended.
- 3. Metodología de cursos:** La mayoría de los materiales están pensados para:
  1. Ser apoyados mediante tutorización proactiva o reactiva por parte de expertos en la materia.
  2. Ser dinamizados en un entorno de formación on line realizándose un seguimiento del avance del alumno y del desempeño del tutor.
  3. No obstante, algunos también están preparados para formar parte de una librería de conocimiento de autoconsumo, sin tutorización ni seguimiento (autoformativos)



# GEC

## Introducción

### Características Generales del Catálogo de CURSOS de formación estándar de GEC (II)

4. **Alojamiento del contenido:** Los cursos pueden alojarse en plataformas compatibles con formato SCORM 1.2. Opcionalmente, GEC puede poner a disposición del cliente una plataforma preparada para alojar y servir el curso.
5. **Adaptación del contenido:**
  - **Contenido:** La mayoría de los cursos pueden ser adaptados en un 10% a los requerimientos específicos del cliente mediante la adición de contenidos o casos adaptados a la realidad de negocio del cliente.
  - **Imagen:** El “look and feel” de los cursos puede adaptarse al libro de imagen corporativa del cliente.
6. **Acreditación:** Todos los cursos pueden acreditarse por GEC si el alumno supera con éxito los objetivos fijados en el curso. Opcionalmente se puede gestionar la acreditación por terceros o preparar al alumno para el examen de acreditación reconocido en el sector. Adicionalmente, se puede construir un itinerario o programa en base a diferentes cursos y gestionar la acreditación universitaria.



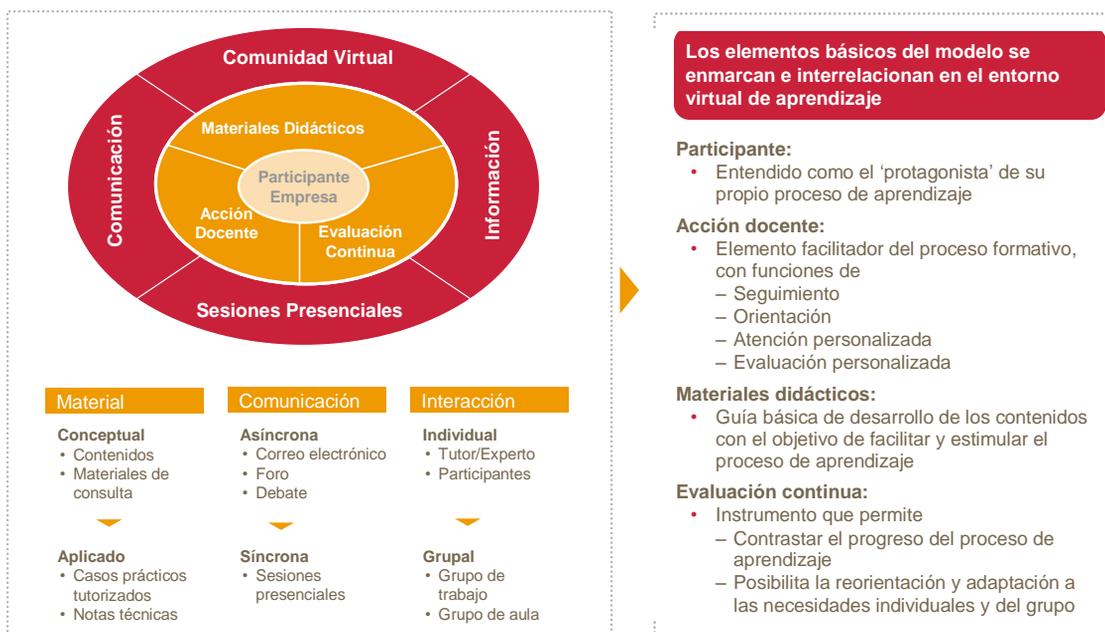
# GEC

## Introducción

### Características Generales de los PROGRAMAS (I)

- 1. Características del material:** conjunto de cursos agrupados para un fin, ordenados en el tiempo y gestionados académicamente.
- 2. Modalidad:**
  - El enfoque principal de los programas es on line, a realizar en una plataforma de formación compatible con SCORM 1.2. En el caso de UOC en una plataforma XHTML y en el caso de UCM la formación es presencial.
  - Los programas universitarios sólo pueden realizarse con la metodología aprobada por la universidad.
  - Algunos programas pueden exigir la realización de actividades presenciales complementarias o exámenes de suficiencia en un centro universitario homologado.

### 3. Modelo pedagógico programas UOC y GEC:



# GEC

## Introducción

### Características Generales de los PROGRAMAS (II)

4. **Alojamiento del contenido:** Los programas pueden alojarse en plataformas compatibles con formato SCORM 1.2 y XHTML. Opcionalmente GEC puede poner a disposición del cliente una plataforma preparada para alojar y servir los programas.
5. **Adaptación del contenido:**
  - **Contenido:** La mayoría de los cursos pueden ser adaptados en un 10% a los requerimientos específicos del cliente mediante la adición de contenidos o casos adaptados a la realidad de negocio del cliente.
  - **Imagen:** El look and feel de los programas on line puede adaptarse al libro de imagen corporativa del cliente.
6. **Acreditación:** Todos los programas están pensados para obtener una acreditación si el alumno supera con éxito los objetivos fijados en el curso, según el caso, de la UOC, UCM o de GEC. Opcionalmente, se puede gestionar la acreditación por terceros o preparar al alumno para el examen de acreditación reconocido en el sector. Adicionalmente, se puede construir un itinerario o programa en base a diferentes cursos o programas y gestionar la acreditación universitaria.



# GEC

## Introducción

### Formación Bonificada (I)

- GEC ofrece el servicio de gestión de la bonificación del coste global de sus cursos y programas a cargo del cliente, a través de la Fundación Tripartita.

#### 1. ¿Qué es la Fundación Tripartita?

- Son aquellas Acciones de formación cuya ejecución se planifica, organiza y gestiona por las empresas para sus trabajadores. Incluye los Permisos Individuales de Formación.
- Las empresas disponen de un Crédito anual para Formación, que podrán hacer efectivo mediante las bonificaciones en las Cuotas de la Seguridad Social.

#### 2. Bonificaciones: ¿Qué crédito se puede recuperar?

- Teniendo en cuenta un número de trabajadores y contemplando otros datos como el número de centros de trabajo, el importe cotizado a la seguridad social en concepto de formación profesional, el tipo de empresa, etc. desde GEC calculamos un crédito inicial que será ratificado, con alguna pequeña desviación, por la FTFE.
- Este crédito está disponible para la empresa Cliente desde ya, y su consumo sólo puede realizarse durante el año sin ser acumulativo para próximos ejercicios, es decir, si no se realiza la solicitud durante el presente año, este importe se pierde.



# GEC

## Introducción

### Formación Bonificada (II)

#### 3. Acciones formativas bonificables

- 6 horas mínimas por cada acción formativa.
- 8 horas máximo diarias de formación.
- 25 Alumnos máximo por grupo presencial
- 80 alumnos por grupo a distancia.
- No se considera formación los congresos, jornadas, convenciones, etc.

#### 4. Sistema de bonificaciones.

GEC calculará para cada curso o programa la bonificación esperada conforme a los siguientes baremos.

#### IMPORTE MÁXIMO BONIFICABLE

$$\boxed{\text{Módulo económico}} \times \boxed{\text{Nº horas de duración}} \times \boxed{\text{Nº de participantes}}$$

#### MÓDULOS ECONÓMICOS

PRESENCIAL	Nivel básico	9 €
	Nivel medio – superior	13 €
A DISTANCIA		5,5 €
TELEFORMACIÓN		7,5€
MIXTA		Se aplicarán los módulos en función de cada modalidad



# GEC

## Introducción

### Formación Bonificada (III)

#### 3. Tarifas orientativas del servicio:

##### On line y a Distancia:

De 0 a 25 alumnos/hora	Consultar
De 26 a 50 alumnos/hora	Consultar
De 50 alumnos/hora	Consultar

##### Presencial:

De 0 a 25 alumnos/hora	Consultar
------------------------	-----------

Consultar tarifa por gestión por itinerario /curso aprox

- **Para los servicios de gestión integral de la bonificación (todos los programas y cursos de la empresa) consultar.**



# GEC

## Introducción

### Nota de Precios

- **Esquema de precio:** Los cursos están establecidos por precio alumno-curso, por alumno y programa o por uso ilimitado de alumnos por curso/año. Si no se especifica lo contrario no se incluye en el precio:
  - Tutorización proactiva y/o reactiva por expertos.
  - Dinamización o seguimiento del alumno, tutor y formador, gestión de aulas y espacios formativos.
  - La gestión del material, tal como la configuración en plataforma formativa o su integración con terceros sistemas.
  - La formación de tutores y formadores externos al programa o curso en el caso de requerirse tutorización y no adquirirse a GEC o a sus partners.
  - La modificación del contenido o la adición de componentes adicionales tales como comunidades de práctica, foros, wikis, etc.
  - La gestión de la acreditación universitaria y la emisión de títulos acreditativos de aprovechamiento.
  - El uso de una plataforma de formación GEC.
  - La configuración de itinerarios a medida.
  - La gestión de la bonificación del curso a través de la FTFE.
- **Aplicación de descuentos comerciales:** se pueden obtener descuentos por volumen de alumnos; consultar descuentos para grupos por curso o por contratación de varios cursos.
- **Propiedad intelectual y derechos de uso:** La propiedad intelectual de los materiales y la metodología pedagógica son propiedad de GEC y en su caso de sus partners. En ningún caso se entenderá cedida o enajenada por GEC al ceder los derechos de uso al cliente. GEC cede los derechos de uso del material únicamente para fines formativos del personal del cliente y no se ceden los derechos de explotación comercial.
- **Actualizaciones:** no se incluye en el precio la actualización del material.



# GEC

## Índice General de Formación

### CATEGORÍAS

#### 1. Cursos

- [Habilidades](#) 11



# Curso de Adaptación al cambio

HA. 1



## Requisitos

Conexión a Internet

## Destinatarios

Empleados, administrativos, técnicos o mandos intermedios.

## Acreditación

GEC

## Adaptaciones

Puede complementarse con acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio. Puede adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

## Objetivo General

Dotar de los conocimientos sobre los distintos tipos de cambio, sus roles, modelos, dinámicas y resistencias.

## Objetivos Específicos

- Gestionar adecuadamente el cambio a nivel personal y organizacional.
- Comprender el proceso del cambio.
- Establecer la dirección del cambio y alinearse con él.

## Metodología

Autoaprendizaje

## Contenidos / Programa

1. ¿Qué es el cambio?
  - Tipos de cambio
  - Objetivos del cambio
  - Fuerzas que crean la necesidad del cambio
2. Modelos y dinámicas del cambio
  - Modelo de Lewin
  - Modelo sistémico
  - Desarrollo organizacional
3. Resistencia al cambio
  - Resistencia individual
  - Resistencia organizacional
  - Mecanismo para superar la resistencia al cambio
4. Planificación del cambio
  - Roles
  - Condicionantes
  - Proceso del cambio planificado

### Modalidad

Online

### Duración

2 horas

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

## Objetivo General

Conocer los principales elementos que intervienen en el proceso de comunicación humana.

## Objetivos Específicos

- Desarrollar las habilidades necesarias para lograr una comunicación efectiva.
- Utilizar las técnicas para transmitir el mensaje del mejor modo posible.
- Conocer las claves para influir en los demás y conseguir mayor eficacia en las relaciones interpersonales.

## Metodología

Autoaprendizaje

## Contenidos / Programa

1. El proceso comunicativo
  - El proceso comunicativo
  - Etapas en el proceso de comunicación
  - Barreras que dificultan la comunicación
2. La comunicación efectiva
  - La comunicación efectiva
  - Comunicación verbal
  - Comunicación no verbal
3. La comunicación persuasiva
  - La comunicación persuasiva
  - Cómo elaborar el mensaje
  - En qué momento adecuar el mensaje al receptor
  - Preguntas que facilitan la comunicación
4. La comunicación en grupo
  - La comunicación en grupo
  - Técnicas de influencia
  - Presentaciones efectivas

## Requisitos

Conexión a Internet

## Destinatarios

Empleados, administrativos, técnicos o mandos intermedios.

## Acreditación

GEC

## Adaptaciones

Puede complementarse con acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio. Puede adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

### Modalidad

Online

### Duración

2 horas

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

# Curso de Cooperación y trabajo en equipo

HA. 10



## Objetivo General

Conocer cuál es la dinámica de equipos y identificar los roles de cada uno de sus miembros.

## Objetivos Específicos

- Manejar métodos y herramientas para optimizar el trabajo en equipo y las relaciones entre sus miembros
- Dotar a los participantes de directrices para evaluar el correcto desarrollo del trabajo en equipo

## Metodología

Autoaprendizaje

## Requisitos

Conexión a Internet

## Destinatarios

Empleados, administrativos, técnicos o mandos intermedios.

## Acreditación

GEC

## Adaptaciones

Puede complementarse con acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio. Puede adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

## Contenidos / Programa

1. Qué es trabajo en equipo
  - Qué es trabajo en equipo
  - Diferencias entre equipo de trabajo y grupo de trabajo
  - Justificación de un equipo de trabajo
  - Introducción del equipo en la empresa
  - Puesta en marcha de un equipo de trabajo
2. Los miembros de un equipo y sus competencias
  - Jefe de equipo
  - Roles dentro de un equipo
  - Miembro ideal de un equipo de trabajo
3. Puesta en marcha de un equipo de trabajo
  - Comunicación
  - Cohesión del equipo
  - Reuniones
  - Toma de decisiones
  - Pensamiento de equipo
  - Dificultades
  - Conflictos
  - Motivación
4. Evaluación del equipo
  - Evaluación del equipo
  - Gratificaciones

**Modalidad**

**Duración**

**Tarifas**

Online

2 horas

Consultar tarifas por grupos

## Objetivo General

Manejar métodos y herramientas para mejorar la calidad de atención al cliente.

## Objetivos Específicos

- Desarrollar un estilo de trabajo que añada valor para el cliente y permita establecer relaciones de fidelidad con éste.
- Satisfacer las necesidades actuales y futuras del cliente, mediante su detección y seguimiento.
- Fomentar la colaboración interdepartamental con la finalidad de ofrecer la excelencia al cliente.

## Metodología

Autoaprendizaje

## Contenidos / Programa

1. Cómo generar valor para el cliente
  - La calidad del servicio
  - ¿Qué es la fidelización del cliente?
  - Fidelizar, ¿por qué?
2. De la información al conocimiento
  - Introducción
  - ¿Necesidades? ¿Qué necesidades?
  - Instrumentos para analizar el grado de satisfacción del cliente
  - La percepción del cliente sobre nuestro servicio
3. Cómo establecer relaciones de fidelización
  - Captación, desarrollo y retención de clientes
  - El contacto emocional con el cliente
  - Más allá del servicio
  - Estrategias de fidelización
4. La colaboración para conseguir el objetivo
  - ¿Qué nos aporta el concepto de cliente interno?
  - La mejora continua a través de la participación



## Requisitos

Conexión a Internet

## Destinatarios

Empleados, administrativos, técnicos o mandos intermedios.

## Acreditación

GEC

## Adaptaciones

Puede complementarse con acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio. Puede adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

### Modalidad

Online

### Duración

2 horas

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

# Curso de Resolución de problemas

HA. 20

## Objetivo General

Comprender y asimilar los conocimientos de gestión y resolución de problemas.

## Objetivos Específicos

•Conocer y manejar las principales herramientas para la efectiva resolución de problemas.

## Metodología

Autoaprendizaje

## Contenidos / Programa

1. La Resolución de Problemas
  - La dirección basada en la calidad
  - Escollos comunes en la resolución de problemas
  - La necesidad de una metodología: modelo de los seis pasos
2. Principales herramientas para la resolución de problemas
  - Torbellino de ideas (brainstorming)
  - Diagrama causa-efecto (espina de pescado)
  - Diagrama de fuerzas
  - Diagrama de Pareto
  - Matriz de selección por pares
  - Otras herramientas de resolución de problemas

## Requisitos

Conexión a Internet

## Destinatarios

Empleados, administrativos, técnicos o mandos intermedios.

## Acreditación

GEC

## Adaptaciones

Puede complementarse con acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio. Puede adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

Modalidad	Duración	Tarifas
Online	2 horas	Consultar tarifas por grupos

# Curso de Resolución de problemas

HA. 25

## Objetivo General

Comprender y asimilar los conocimientos de gestión y resolución de problemas.

## Objetivos Específicos

•Conocer y manejar las principales herramientas para la efectiva resolución de problemas.

## Metodología

Autoaprendizaje

## Contenidos / Programa

1. La Resolución de Problemas
  - La dirección basada en la calidad
  - Escollos comunes en la resolución de problemas
  - La necesidad de una metodología: modelo de los seis pasos
2. Principales herramientas para la resolución de problemas
  - Torbellino de ideas (brainstorming)
  - Diagrama causa-efecto (espina de pescado)
  - Diagrama de fuerzas
  - Diagrama de Pareto
  - Matriz de selección por pares
  - Otras herramientas de resolución de problemas

## Requisitos

Conexión a Internet

## Destinatarios

Empleados, administrativos, técnicos o mandos intermedios.

## Acreditación

GEC

## Adaptaciones

Puede complementarse con acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio. Puede adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

### Modalidad

Online

### Duración

2 horas

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

# Curso de Toma de decisiones

HA. 30

## Objetivo General

Conocer un método de identificación, definición y análisis de problemas.

## Objetivos Específicos

- Aplicar eficazmente un método de identificación, definición y análisis de problemas.
- Crear y/o escoger la decisión, solución o soluciones adecuadas al problema.
- Diseñar planes de acción y de contingencia para la puesta en práctica de las soluciones o decisiones tomadas.

## Metodología

Autoaprendizaje

## Contenidos / Programa

1. Introducción
  - Introducción
  - ¿Qué es un problema?
2. Solución de problemas
  - Modelo de solución de problemas
  - ¿Cómo reconocer que existe un problema?
  - Decidir solo o en equipo
  - Modelo de Vroom
3. Fases para la resolución de conflictos
  - La toma de decisiones grupal
  - Paso I: Definición del problema
  - Paso II: Las causas de un problema
  - Paso III: Generar alternativas de solución
  - Paso IV: Analizar las diferentes soluciones
  - Paso V: La priorización de soluciones
  - Paso VI: El plan de acción
  - Paso VII: Los planes de contingencia

## Requisitos

Conexión a Internet

## Destinatarios

Empleados, administrativos, técnicos o mandos intermedios.

## Acreditación

GEC

## Adaptaciones

Puede complementarse con acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio. Puede adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

### Modalidad

Online

### Duración

2 horas

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

## Objetivo General

Aprender a identificar los conflictos y sus causas.

## Objetivos Específicos

- Conocer las distintas dimensiones y enfoques en función de las partes implicadas.
- Facilitar recursos para gestionar eficazmente las situaciones de conflicto.

## Metodología

Autoaprendizaje

## Contenidos / Programa

1. El conflicto en las organizaciones
  - Origen y naturaleza del conflicto
  - Tipos de conflicto
2. Análisis de la situación
  - Análisis de la situación
  - Consecuencias del conflicto
  - Posiciones perceptivas y actitudes frente al conflicto
3. El proceso de resolución
  - El proceso de resolución
  - Técnicas de influencia
  - Respuestas ante el conflicto
  - Negociación y tipos de acuerdos
4. La mediación
  - La mediación
  - La mediación jerárquica
  - Fases de la mediación

## Requisitos

Conexión a Internet

## Destinatarios

Empleados, administrativos, técnicos o mandos intermedios.

## Acreditación

GEC

## Adaptaciones

Puede complementarse con acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio. Puede adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

### Modalidad

Online

### Duración

2 horas

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

## Objetivo General

Conocer qué es el liderazgo y sus distintos tipos.

## Objetivos Específicos

- Conocer su estilo de liderazgo.
- Mejorar la calidad de los resultados en la gestión de su equipo.
- Descubrir aquellas áreas susceptibles de cambio.
- Establecer planes de acción realmente eficaces.

## Metodología

Autoaprendizaje

## Contenidos / Programa

1. Liderazgo y líder
  - Concepto de liderazgo
  - El liderazgo situacional
  - Principios de liderazgo
  - Estilos de liderazgo
2. Madurez del colaborador
  - Concepto de madurez
  - Niveles de madurez
3. Liderazgo situacional eficaz
  - Factores de liderazgo eficaz
  - El modelo de liderazgo situacional
4. Visión actual del liderazgo
  - La espiral del liderazgo

## Requisitos

Conexión a Internet

## Destinatarios

Empleados, administrativos, técnicos o mandos intermedios.

## Acreditación

GEC

## Adaptaciones

Puede complementarse con acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio. Puede adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

### Modalidad

Online

### Duración

2 horas

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

## Objetivo General

- Saber qué es el estrés y sus consecuencias.

## Objetivos Específicos

- Detectar las situaciones de estrés.
- Prever las situaciones de estrés.
- Tratar y aprender a gestionar las situaciones concretas de estrés de forma positiva.
- Entender el estrés de los otros, aceptarlo y reconducirlo para resolver conflictos.

## Metodología

Autoaprendizaje

## Contenidos / Programa

1. Definición de estrés
  - Introducción
  - Origen
  - Tipos
  - Síntomas
2. Factores desencadenantes
  - Introducción
  - Actitudes personales
  - Relaciones interpersonales
  - Desempeño de roles
3. Factores amortiguadores
  - Introducción
  - Identificar actitudes
  - Analizar pautas de trabajo
  - Tomar medidas
  - Establecer estrategias
  - Adoptar pautas

## Requisitos

Conexión a Internet

## Destinatarios

Empleados, administrativos, técnicos o mandos intermedios.

## Acreditación

GEC

## Adaptaciones

Puede complementarse con acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio. Puede adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

### Modalidad

Online

### Duración

2 horas

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

## Objetivo General

Tomar conciencia de la importancia del tiempo como recurso escaso y la necesidad de saber administrarlo y gestionarlo.

## Objetivos Específicos

- Conocer los sistemas para el control del uso correcto del tiempo basados en la eficacia y en la eficiencia.
- Saber diferenciar entre "la importancia" y la "urgencia" con relación a las actividades y las tareas.
- Tener una buena organización personal como paso previo a la correcta gestión del tiempo.

## Metodología

Autoaprendizaje

## Contenidos / Programa

1. Necesidad de tiempo para dirigir
  - Introducción
  - Las urgencias, lo importante y la actividad
  - La correcta gestión del tiempo frente a la dependencia al trabajo
2. Los sistemas para el control del uso del tiempo
  - Introducción
  - Control de los cronógrafos o ladrones del tiempo
  - Control de tareas e interrupciones
  - Revisión y análisis de los impresos
3. La indecisión y el "mañana" en la gestión del tiempo
  - Reflexiones sobre las causas de la indecisión y el mañana
  - Valoración personal ante las causas de los problemas de indecisión
4. Los cronófobos en la gestión del tiempo
  - Introducción
  - Importancia del control del estrés
  - La respuesta del organismo frente al estrés
  - Un cronófobo que hay que controlar: las reuniones ineficaces

## Requisitos

Conexión a Internet

## Destinatarios

Empleados, administrativos, técnicos o mandos intermedios.

## Acreditación

GEC

## Adaptaciones

Puede complementarse con acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio. Puede adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

### Modalidad

Online

### Duración

2 horas

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

## Objetivo General

Conocer una metodología práctica y completa de gestión de proyectos.

## Objetivos Específicos

•Dotar de los conocimientos y habilidades técnicas, que les permitan afrontar con garantías la ejecución y finalización satisfactoria de sus proyectos.

## Metodología

Autoaprendizaje

## Contenidos / Programa

1. Introducción
  - Definición de proyecto
  - Gestión de proyectos
2. Fases en la gestión de proyectos
  - Fase de creación y planificación
  - Fase de seguimiento y control
  - Fase de comunicación
3. Análisis cuantitativo de tiempos
  - Introducción a los métodos de cálculo
  - Conceptos y definiciones
  - Métodos de cálculo

## Requisitos

Conexión a Internet

## Destinatarios

Empleados, administrativos, técnicos o mandos intermedios.

## Acreditación

GEC

## Adaptaciones

Puede complementarse con acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio. Puede adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

Modalidad	Duración	Tarifas
Online	½ día (4h)	Consultar tarifas por grupos
Blended	¾ día (6h)	Consultar tarifas por grupos
Presencial	1 día (8h)	Consultar tarifas por grupos

# Curso de Finanzas para no financieros

## HA. 60

## Objetivo General

Entender qué son y para qué sirven las finanzas.

## Objetivos Específicos

- Entender que todo miembro de una empresa tiene que ver con la marcha financiera de la misma.
- Conocer las dimensiones financieras de toda decisión empresarial.
- Poder utilizar listados e informes contables.
- Familiarizarse con las herramientas propias del control de gestión económico-financiero de una empresa o departamento.

## Metodología

Autoaprendizaje

## Contenidos / Programa

1. Introducción a las finanzas
  - Economía, empresa y finanzas
  - Sistemas de información contable
  - Introducción a la contabilidad financiera
2. El balance
  - Estática patrimonial
  - Teoría de las estructuras
  - El activo (estructura económica)
  - El pasivo (estructura financiera)
  - El modelo de balance del Plan General Contable

## Requisitos

Conexión a Internet

## Destinatarios

Empleados, administrativos, técnicos o mandos intermedios.

## Acreditación

GEC

## Adaptaciones

Puede complementarse con acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio. Puede adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

### Modalidad

### Duración

### Tarifas

Online

½ día (4h)

Consultar tarifas por grupos

Blended

¾ día (6h)

Consultar tarifas por grupos

Presencial

1 día (8h)

Consultar tarifas por grupos

# Curso de Introducción al Marketing

HA. 65

## Objetivo General

Obtener los principales conocimientos acerca del marketing y sus estrategias

## Objetivos Específicos

- Conocer las herramientas necesarias para hacer un análisis de la empresa desde un punto de vista crítico.
- Determinar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de que dispone la empresa.
- Definir el producto y definir las diferentes técnicas de composición de un producto.
- Realizar el análisis del marketing relacional y del marketing experiencial.



## Requisitos

Conexión a Internet

## Metodología

Autoaprendizaje

## Destinatarios

Empleados, administrativos, técnicos o mandos intermedios.

## Contenidos / Programa

1. Elementos básicos: El Marketing-M
  - Qué es el marketing Mix
  - Producto
  - Precio
  - Distribución
  - Comunicación
2. Segmentación y definición del público objetivo
  - Concepto de segmentación
  - Bases para segmentar los mercados de los consumidores
  - Definición de público objetivo
3. Estrategias de diferenciación y posicionamiento
  - Concepto de diferenciación
  - Concepto de posicionamiento
  - Posicionamiento del producto

## Acreditación

GEC

## Adaptaciones

Puede complementarse con acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio. Puede adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

### Modalidad

### Duración

### Tarifas

Online

½ día (4h)

Consultar tarifas por grupos

Blended

¾ día (6h)

Consultar tarifas por grupos

Presencial

1 día (8h)

Consultar tarifas por grupos

## Objetivo General

Entender qué es y para qué sirve la contabilidad.

## Objetivos Específicos

•Obtener los principales conocimientos acerca de los conceptos básicos de la contabilidad.

## Metodología

Autoaprendizaje

## Contenidos / Programa

1. Introducción a la contabilidad
  - La fenomenología económico-financiera en la empresa
  - La circulación de valores en la empresa
  - La contabilidad como sistema de información
  - Funciones de la contabilidad
  - Instrumentación contable
  - Representación de la estructura patrimonial
2. El plan general de contabilidad y las NIC
  - Concepto, fines y estructura
  - Principios y normas de valoración
  - Cuadro de cuentas, definiciones y relaciones contables
  - Cuentas anuales

## Requisitos

Conexión a Internet

## Destinatarios

Empleados, administrativos, técnicos o mandos intermedios.

## Acreditación

GEC

## Adaptaciones

Puede complementarse con acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio. Puede adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

### Modalidad

### Duración

### Tarifas

Online	½ día (4h)	Consultar tarifas por grupos
Blended	¾ día (6h)	Consultar tarifas por grupos
Presencial	1 día (8h)	Consultar tarifas por grupos



### Requisitos

Conexión a Internet

### Destinatarios

Empleados, administrativos, técnicos o mandos intermedios.

### Acreditación

GEC

### Adaptaciones

Puede complementarse con acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio. Puede adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

### Objetivo General

Asimilar las distintas condiciones a las que se sujeta cada modalidad de contrato laboral y solucionar los conflictos que puedan surgir.

### Objetivos Específicos

- Conocer y aplicar las principales técnicas de selección y formación del personal.
- Familiarizarse con los principios y las técnicas de la evaluación del desempeño del puesto de trabajo.

### Metodología

Autoaprendizaje

### Contenidos / Programa

#### 1. La planificación de Recursos Humanos

- Planificación de plantillas y planificación de Recursos Humanos
- El proceso de planificación de Recursos Humanos

#### 2. Técnicas de definición de plantillas

- Definición de la plantilla Cuantitativa
- Definición de la plantilla Cualitativa

#### 3. Técnicas de análisis de puestos

- El análisis de puestos
- Procedimientos de análisis de puestos
- El proceso de análisis de puestos

#### 4. Técnicas de valoración de puestos

- La valoración de los puestos de trabajo
- El proceso de valoración de puestos
- Métodos de valoración de puestos

#### 5. Técnicas de selección

- El proceso de selección de personal
- La entrevista de selección
- La dinámica de grupo
- Los assessment centers
- Los exámenes

#### 6. Técnicas de contratación

- Normativa básica
- El trabajador y el empresario: sujetos del contrato de trabajo
- La contratación

#### Modalidad

#### Duración

#### Tarifas

Online	½ día (4h)	Consultar tarifas por grupos
Blended	¾ día (6h)	Consultar tarifas por grupos
Presencial	1 día (8h)	Consultar tarifas por grupos



## Objetivo General

Un Programa de Soporte Directivo es un conjunto de herramientas de consulta y reflexión diseñadas por y para el gestor.

## Objetivos Específicos

- Saber dirigir un equipo y mantenerlo centrado en los objetivos.
- Desarrollar la capacidad personal de conocer mejor a un equipo de trabajo.
- Adquirir habilidades en la compleja dirección del personal de la empresa.

## Requisitos

No requiere ningún requisito específico.

## Metodología

On-line tutorizado, con ejercicios.

## Destinatarios

Dirigido a gerentes y mandos de empresas que desean potenciar su relación diaria con sus colaboradores.

## Contenidos / Programa

1. El análisis previo de quienes integran un equipo de trabajo en la empresa.
2. Conocer el porqué de sus diferentes actitudes en su desempeño laboral.
3. Técnicas para dirigir a la medida de cada individuo.
4. La aplicación de la dirección por objetivos.
5. Pautas para trabajar con personal remoto, al que no vemos regularmente.

## Acreditación

Diploma de participación en el curso emitido por GEC y Harvard Business Publishing

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos.

### Modalidad

Online

### Duración

10 horas con flexibilidad horaria.

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

## Objetivo General

Un Programa de Soporte Directivo es un conjunto de herramientas de consulta y reflexión diseñadas por y para el gestor.

## Objetivos Específicos

- Conocer métodos para potenciar la creatividad personal y grupal en la empresa.
- Practicar en equipo la metodología que lleve a innovar y cambiar procesos.
- Enseñar a los colaboradores la aplicación de éxito para el cambio en el seno de la compañía.

## Metodología

On-line tutorizado, con ejercicios.

## Contenidos / Programa

1. El porqué del cambio: análisis previo de pros y contras.
2. Cómo afecta al cambio al personal y la forma de prever situaciones difíciles.
3. Técnicas de innovación para aplicar en grupo de trabajo.
4. El seguimiento de los cambios escalonados y su efecto en el personal afectado por éstos.
5. El plan de actuación y la elección de los colaboradores que ayuden en la nueva gestión interna elegida.

## Requisitos

No requiere ningún requisito específico.

## Destinatarios

Dirigido a gerentes y mandos de empresas que necesitan conocer métodos para gestionar cambios internos con plena garantía de éxito.

## Acreditación

Diploma de participación en el curso emitido por GEC y Harvard Business Publishing

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos.

### Modalidad

Online

### Duración

10 horas con flexibilidad horaria.

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos



## Objetivo General

Un Programa de Soporte Directivo es un conjunto de herramientas de consulta y reflexión diseñadas por y para el gestor.

## Objetivos Específicos

- Conocer la metodología clave para hacer un plan de negocio.
- Aprender y actualizarse en la planificación de presupuestos.
- Saber establecer objetivos en un plan de negocio.

## Requisitos

No requiere ningún requisito específico.

## Destinatarios

Dirigido a gerentes y mandos de empresas que quieren actualizarse o aprender a preparar un plan completo de negocio.

## Acreditación

Diploma de participación en el curso emitido por GEC y Harvard Business Publishing

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos.

## Metodología

On-line tutorizado, con ejercicios.

## Contenidos / Programa

1. El plan general de negocio y sus componentes esenciales.
2. El presupuesto y los pasos a dar para su planificación acertada.
3. Modelos y ejemplos de planes de negocio
4. Los objetivos que se van a implantar a las distintas unidades de la empresa.
5. Las bases sobre las que marcar los objetivos para que sean aceptados y alcanzados.

### Modalidad

Online

### Duración

10 horas con flexibilidad horaria.

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

# Desarrollo del equipo de colaboradores

HA. 95

## Objetivo General

Un Programa de Soporte Directivo es un conjunto de herramientas de consulta y reflexión diseñadas por y para el gestor.

## Objetivos Específicos

- Saber implantar el progresivo desarrollo del personal de la empresa.
- Aprender a delegar tareas que estimulen las capacidades individuales.
- Conocer cómo evaluar el progreso de cada individuo en el equipo.
- Motivar a la vez que se dirige a un equipo.



## Requisitos

No requiere ningún requisito específico.

## Metodología

On-line tutorizado, con ejercicios.

## Destinatarios

Dirigido a gerentes y mandos de empresas que se enfrentan al reto constante de ayudar al crecimiento del personal asignado

## Contenidos / Programa

1. Medir las capacidades de cada colaborador antes de asignarles tareas de mayor responsabilidad.
2. Las técnicas a aplicar en la delegación progresiva a cada persona.
3. Manejar las bases del mando como entrenador al delegar, dirigir y motivar.
4. La forma de evaluar en cada periodo el crecimiento y desempeño de las personas del equipo.

## Acreditación

Diploma de participación en el curso emitido por GEC y Harvard Business Publishing

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos.

### Modalidad

Online

### Duración

10 horas con flexibilidad horaria.

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

# Comunicación efectiva en los negocios

HA. 100

## Objetivo General

Un Programa de Soporte Directivo es un conjunto de herramientas de consulta y reflexión diseñadas por y para el mando.

## Objetivos Específicos

- Conocer las claves de las diferentes formas de comunicarse en el ámbito de la organización.
- Dominar la esencia de la comunicación escrita en el terreno laboral.
- Desarrollar la capacidad de potenciar la comunicación personal.

## Metodología

On-line tutorizado, con ejercicios.

## Contenidos / Programa

1. Las bases de saber escribir con habilidad en el campo profesional.
2. Cómo adquirir facilidad para escribir mails, cartas, y otros documentos.
3. La comunicación oral frente a grupos en una presentación de negocios.
4. Técnicas básicas para preparar una presentación eficiente.
5. Comunicarse con el personal de manera fácil y acertada, corrigiendo los fallos propios.
6. La importancia del feedback al comunicarse.

## Requisitos:

No requiere ningún requisito específico.

## Destinatarios

Dirigido a gerentes y mandos de empresas que desean mejorar su estilo comunicador en el entorno del trabajo.

## Acreditación

Diploma de participación en el curso emitido por GEC y Harvard Business Publishing.

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos.

### Modalidad

Online

### Duración

10 horas con flexibilidad horaria.

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

## Objetivo General

Un Programa de Soporte Directivo es un conjunto de herramientas de consulta y reflexión diseñadas por y para el mando.

## Objetivos Específicos

- Aprender nuevas técnicas para su mejora profesional y personal.
- Saber gestionar y modelar su conducta ante situaciones difíciles.
- Conocer técnicas para superar retos en su día a día.

## Metodología

On-line tutorizado, con ejercicios.

## Contenidos / Programa

1. Analizarse uno mismo para poner el punto de mejora futura.
2. Controlar y gestionar el tiempo en el trabajo.
3. Desarrollar habilidades propias para superar momentos de stress o exceso de tareas que lastran el rendimiento.
4. Establecer las pautas para crear el plan de crecimiento profesional en el entorno de la empresa.
5. Saber ser mejor en el terreno laboral a través del esfuerzo propio con una guiada orientación.

## Requisitos

No requiere ningún requisito específico.

## Destinatarios

Dirigido a gerentes y mandos de empresas que buscan superar las dificultades diarias que se les presentan en su puesto y les frenan en parte sus capacidades.

## Acreditación

Diploma de participación en el curso emitido por GEC y Harvard Business Publishing.

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos.

### Modalidad

Online

### Duración

10 horas con flexibilidad horaria.

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

## Objetivo General

Conocer una metodología práctica y completa de gestión de proyectos.

## Objetivos Específicos

- Conocer los factores fundamentales, prácticos y actuales de la gestión de proyectos.
- Conocer las diferentes herramientas para la gestión eficaz de proyectos
- Realizar un taller práctico...



## Requisitos

Conexión a Internet

## Metodología

Autoaprendizaje

## Destinatarios

Empleados, administrativos, técnicos o mandos intermedios.

## Acreditación

GEC

## Contenidos / Programa

1. Taller de gestión de proyectos
2. Fundamentos para la gestión de proyectos
  - Gestión del riesgo
  - La propuesta
  - Presupuesto
  - Inicio
  - Propuesta
  - Plan de trabajo
  - Gestión del riesgo

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio y adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

### Modalidad

### Duración

### Tarifas

Online	½ día (4h)	Consultar tarifas por grupos
Blended	¾ día (6h)	Consultar tarifas por grupos
Presencial	1 día (8h)	Consultar tarifas por grupos

# Coaching para managers (Metodología STORY- TRAINING)

HA. 115



## Requisitos

Ninguno.

## Destinatarios

Empleados con responsabilidades de gestión de equipo.

## Acreditación

Fidelia Group

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio y adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

## Objetivo General

Aplicación de las herramientas principales del coaching al día a día de los responsable de personas en la empresa.

## Objetivos Específicos

Desarrollo de las siguientes habilidades:

- Herramientas de coaching para el liderazgo de equipos
- Jefe-coach versus jefe-controlador
- Utilizar preguntas para lograr el compromiso de los empleados
- Escucha activa
- Aprovechamiento de las fortalezas y debilidades del equipo
- Desarrollo y mejora del rendimiento del empleado: Zona de confort
- Aprendizaje continuo del equipo
- Modelo GROW para la resolución de problemas

## Metodología

Píldora con STORY-TRAINING, tutorización opcional, castellano, scorm

## Contenidos / Programa

Sinopsis del story-training:

Antonio se enfrenta a una fuerte caída de ventas en el departamento que dirige. Empieza utilizando las técnicas de dirección tradicional que conoce, pero las ventas siguen cayendo. Así que decide aplicar las nuevas herramientas de coaching y liderazgo para mejorar la situación.

### Modalidad

Online

### Duración

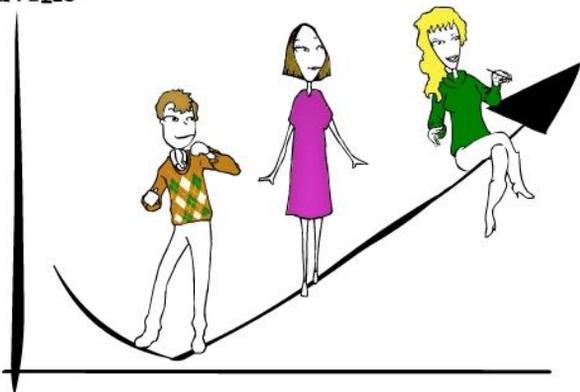
1 hora

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

**Poner objetivos y que se cumplan  
(Metodología STORY-  
TRAINING)  
HA. 120**

VENTAS



### Objetivo General

Proporcionar a los responsables de personas las herramientas para definir adecuadamente los objetivos de sus colaboradores y lograr que los cumplan.

### Objetivos Específicos

Desarrollo de las siguientes habilidades:

- Priorizar las responsabilidades de sus colaboradores
- Definir sus objetivos de forma que se cumplan
- Modelo SMART
- Monitorizar el cumplimiento de objetivos
- Utilizar el feedback positivo y negativo para motivar sus equipos y lograr un mayor rendimiento
- Claves del liderazgo

### Requisitos

Ninguno.

### Destinatarios

Empleados con responsabilidades de gestión de equipo.

### Metodología

Píldora con STORY-TRAINING, tutorización opcional, castellano, scorm

### Acreditación

Fidelia Group

### Contenidos / Programa

Sinopsis del story-training:

En medio de la crisis del mercado, Antonio busca aprovechar la oportunidad para superar con su equipo a las dos principales empresas competidoras.

### Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio y adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

**Modalidad**

Online

**Duración**

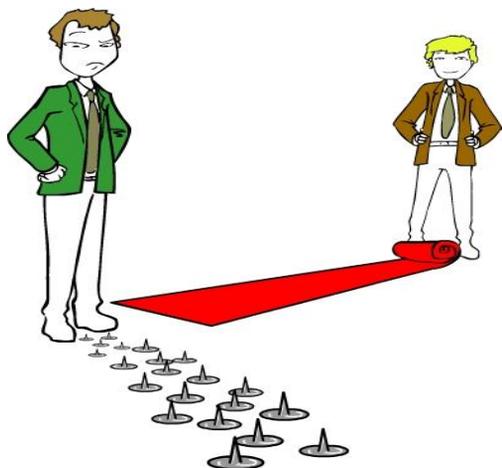
1 hora

**Tarifas**

Consultar tarifas por grupos

# Gestión del cambio (Metodología STORY- TRAINING)

HA. 125



## Objetivo General

Claves y herramientas para liderar el cambio en tu equipo y organización

## Objetivos Específicos

Desarrollo de las siguientes habilidades:

- Comunicar una Postal de destino atractiva
- Herramienta Ver-Sentir-Cambiar
- Gestionar la incertidumbre y miedo al cambio
- Liderar con el ejemplo
- Definir los movimientos críticos para el cambio exitoso
- Identificar excepciones
- Crear grupos de cambio
- Allanar el camino del cambio

## Requisitos

Ninguno.

## Destinatarios

Empleados con responsabilidades de gestión de equipo, mandos y directivos.

## Acreditación

Fidelia Group

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio y adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

## Metodología

Píldora con STORY-TRAINING, tutorización opcional, castellano, scorm

## Contenidos / Programa

Sinopsis del story-training:

Tomás se enfrenta a unos niveles de satisfacción del cliente muy bajos en su nueva unidad. Es necesario liderar un cambio en la forma de tratar a sus clientes, y el camino está lleno de obstáculos.

**Modalidad**

Online

**Duración**

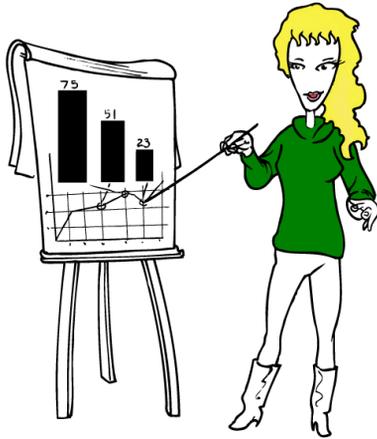
1 hora

**Tarifas**

Consultar tarifas por grupos

# Evaluación de desempeño (Metodología STORY- TRAINING)

HA. 130



## Requisitos

Ninguno.

## Destinatarios

Empleados con responsabilidades de gestión de equipo.

## Acreditación

Fidelia Group

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio y adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

## Objetivo General

Cómo debe realizar la evaluación de desempeño un responsable de personas para que motive y haga mejorar a su equipo.

## Objetivos Específicos

Desarrollo de las siguientes habilidades:

- Preparación de la reunión anual
- Crear un clima adecuado
- Desarrollo de la reunión anual
- Consejos prácticos para dar feedback
- Herramientas de desarrollo de la persona
- Cierre de la reunión

## Metodología

Píldora con STORY-TRAINING, tutorización opcional, castellano, scorm

## Contenidos / Programa

Sinopsis del story-training:

Ha llegado el momento de realizar las reuniones anuales de desempeño y evaluación. Antonio decide mejorar su forma de llevarlas a cabo para sacarles el mejor provecho posible. Su entrevista con Berta nos muestra como llevar a cabo estas reuniones anuales de forma sencilla y efectiva.

### Modalidad

Online

### Duración

1 hora

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

# Selección para managers (Metodología STORY- TRAINING)

HA. 135



## Requisitos

Ninguno.

## Destinatarios

Empleados con responsabilidades de gestión de equipo.

## Acreditación

Fidelia Group

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio y adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

## Objetivo General

Cómo debe realizar la entrevista de selección un responsable de personas para elegir el mejor candidato para el puesto.

## Objetivos Específicos

Desarrollo de las siguientes habilidades:

- Preparación de la entrevista de selección
- Crear un clima adecuado
- Desarrollo de la entrevista
- Modelo STAR
- Consejos prácticos para identificar competencias
- Lenguaje corporal
- Escucha activa
- Cierre de la entrevista

## Metodología

Píldora con STORY-TRAINING, tutorización opcional, castellano, scorm

## Contenidos / Programa

Sinopsis del story-training:

Antonio tiene que realizar las entrevistas de selección para un puesto clave en la empresa.

El año pasado, por no hacer bien la entrevista, contrató a la persona equivocada para el puesto. Esta vez no quiere cometer el mismo error.

### Modalidad

Online

### Duración

1 hora

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

# Gestión del tiempo para comerciales (Metodología STORY-TRAINING)

HA. 140



## Requisitos

Ninguno.

## Destinatarios

Todos los empleados.

## Acreditación

Fidelia Group

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio y adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

## Objetivo General

Herramientas de priorización y gestión del tiempo que permiten a los comerciales lograr más con menos.

## Objetivos Específicos

Desarrollo de las siguientes habilidades:

- Establecer prioridades claras en su trabajo aplicando el principio 80/20
- Liberarse de la esclavitud de lo urgente con la matriz Importante vs. Urgente
- Planificar según los ritmos de su negocio
- Identificar sus ladrones de tiempo y eliminarlos
- Saber decir NO
- Identificar en qué actividades centrar sus esfuerzos para multiplicar por cuatro sus resultados
- Trucos para gestionar el email

## Metodología

Píldora con STORY-TRAINING, tutorización opcional, castellano, scorm

## Contenidos / Programa

Sinopsis del story-training:

Berta se enfrenta a una bajada de ventas en su negocio. A través del principio 80/20 y las herramientas de gestión de su tiempo consigue darle la vuelta a la situación. Lograr vender más que nunca y trabajar mucho más relajada.

**Modalidad**

Online

**Duración**

1 hora

**Tarifas**

Consultar tarifas por grupos

# Negociación ganar -ganar (Metodología STORY- TRAINING)

HA. 145



## Requisitos

Ninguno.

## Destinatarios

Empleados con responsabilidades comerciales.

## Acreditación

Fidelia Group

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio y adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

## Objetivo General

Claves para lograr acuerdos ganar-ganar con clientes y colaboradores.

## Objetivos Específicos

Desarrollo de las habilidades y herramientas clave en la negociación:

- Mapa de intereses
- Batna
- Criterio objetivo
- Escucha activa
- Causa raíz
- Construir confianza

Aplicación de estas técnicas a un caso concreto (Business Case) cercano a los desafíos diarios de cada empleado.

## Metodología

Píldora con STORY-TRAINING, tutorización opcional, castellano, scorm

## Contenidos / Programa

Sinopsis del story-training:

Berta tiene en sus manos cerrar el acuerdo más importante de su vida, pero las cosas no suceden como ella esperaba

Modalidad

Duración

Tarifas

Online

1 hora

Consultar tarifas por grupos

# Empatía en la atención al cliente (Metodología STORY-TRAINING) HA. 150



## Requisitos

Ninguno.

## Destinatarios

Todos los empleados.

## Acreditación

Fidelia Group

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio y adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

## Objetivo General

Ayuda a ponerse en los zapatos del cliente, comprender realmente sus problemas y necesidades, y ganarse su confianza.

## Objetivos Específicos

Desarrollo de las siguientes habilidades:

- Ganar la confianza del cliente
- Escucha empática
- Ponerse en los zapatos del cliente
- Iceberg del comportamiento
- Responder a quejas y reclamaciones
- Asertividad
- Centrarse en la solución, no en el problema

## Metodología

Píldora con STORY-TRAINING, tutorización opcional, castellano, scorm

## Contenidos / Programa

Sinopsis del story-training:

Cuando un cliente desprecia el trabajo de Berta y la grita delante de sus compañeros, toda su empatía y capacidad de gestión emocional se pone a prueba.

### Modalidad

Online

### Duración

1 hora

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

# Cómo ponerse metas y cumplirlas (Metodología STORY-TRAINING)

HA. 155



## Objetivo General

Técnicas para definir objetivos, planificarlos y lo más importante, lograrlos.

## Objetivos Específicos

Desarrollo de las siguientes habilidades:

- Priorizar sus metas en el trabajo y en la vida
- Definir sus metas de forma que se cumplan
- Modelo SMART
- Planificar sus acciones
- Monitorizar el cumplimiento de objetivos
- Perseverar en sus objetivos

## Requisitos

Ninguno.

## Destinatarios

Empleados con responsabilidades comerciales.

## Acreditación

Fidelia Group

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio y adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

## Metodología

Píldora con STORY-TRAINING, tutorización opcional, castellano, scorm

## Contenidos / Programa

Sinopsis del story-training:

Berta tiene muchas aspiraciones profesionales y personales, pero pasa el tiempo y ve que no las alcanza. Hasta que un día aprende cómo ponerse metas y cumplirlas, y su vida cambia.

### Modalidad

Online

### Duración

1 hora

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

# Reuniones efectivas (Metodología STORY- TRAINING)

HA. 160



## Requisitos

Ninguno.

## Destinatarios

Todos los empleados.

## Acreditación

Fidelia Group

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio y adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

## Objetivo General

Logra que tus reuniones sean cortas, productivas y creativas.

## Objetivos Específicos

Desarrollo de las siguientes habilidades:

- Uso de la agenda
- Definición de objetivos
- Gestión de participantes
- Diálogo robusto
- El poder de las preguntas
- Gestión del tiempo en la reunión
- Plan de acción y seguimiento

## Metodología

Píldora con STORY-TRAINING, tutorización opcional, castellano, scorm

## Contenidos / Programa

Sinopsis del story-training:

Cinco historias de miembros de una empresa que ponen en práctica los principios de las reuniones efectivas en su día a día.

**Modalidad**

Online

**Duración**

1 hora

**Tarifas**

Consultar tarifas por grupos

# 5 claves del éxito profesional (Metodología STORY- TRAINING)

HA. 165



## Requisitos

Ninguno.

## Destinatarios

Todos los empleados.

## Acreditación

Fidelia Group

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio y adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

## Objetivo General

Los secretos para crecer y desarrollarte profesionalmente con más éxito dentro de tu empresa.

## Objetivos Específicos

Desarrollo de las siguientes habilidades:

- Buscar mentores y potenciar tu aprendizaje
- Buscar retos y formación que te hagan salir de tu Zona de Confort
- Convertirte en una persona que resuelve problemas, en vez de alguien que los crea
- Centrarte en tus Fortalezas, no solo en las debilidades
- Construir tu Red de Apoyo en la empresa
- Saber recibir feedback de tu jefe y compañeros para mejorar continuamente

## Metodología

Píldora con STORY-TRAINING, tutorización opcional, castellano, scorm

## Contenidos / Programa

Sinopsis del story-training:

Tomás se siente estancado en su trabajo, hasta que aprende cinco clave que le hacen desarrollarse al máximo y conseguir mejores resultados.

### Modalidad

Online

### Duración

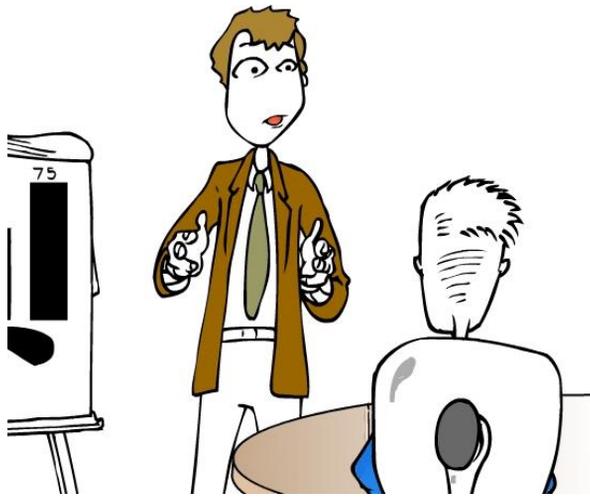
1 hora

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

# Aprovecha tu evaluación del desempeño (Metodología STORY-TRAINING)

HA. 170



## Requisitos

Ninguno.

## Destinatarios

Todos los empleados.

## Acreditación

Fidelia Group

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio y adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

## Objetivo General

Cómo preparar y realizar la reunión de evaluación de desempeño con tu jefe, de forma que te permita mejorar y crecer profesionalmente.

## Objetivos Específicos

Desarrollo de las siguientes habilidades:

- Cómo preparar adecuadamente la reunión anual
- Autoevaluación crítica previa a la reunión
- El verdadero objetivo de la reunión
- Desarrollo de la reunión
- Cómo recibir feedback
- Claves para tu crecimiento y desarrollo profesional
- Fortalezas y debilidades
- Zona de confort
- Alcanzar compromisos de mejora
- Seguimiento de los compromisos de mejora con tu jefe

## Metodología

Píldora con STORY-TRAINING, tutorización opcional, castellano, scorm

## Contenidos / Programa

Sinopsis del story-training:

A Horacio la reunión de evaluación de desempeño le suena a examen de fin de año y no tiene ninguna gana de hacerla. Gracias a sus compañeros descubre que la evaluación de desempeño es una oportunidad única para mejorar en su trabajo y crecer profesionalmente.

**Modalidad**

Online

**Duración**

1 hora

**Tarifas**

Consultar tarifas por grupos

## Orientación al cliente (Metodología STORY- TRAINING) HA. 175



### Requisitos

Ninguno.

### Destinatarios

Todos los empleados.

### Acreditación

Fidelia Group

### Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio y adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

### Objetivo General

Logra que todos los empleados de la empresa, no solo los comerciales, trabajen como un equipo para satisfacer y fidelizar al cliente.

### Objetivos Específicos

Desarrollo de las siguientes habilidades:

- Pasión por el cliente
- Escucha empática
- Cómo atender una queja
- Cliente interno
- Fidelización del cliente
- Gestión de expectativas
- Trabajo en equipo entre diferentes departamentos de la empresa
- Ponerse en los zapatos del cliente
- Superar sus expectativas

### Metodología

Píldora con STORY-TRAINING, tutorización opcional, castellano, scorm

### Contenidos / Programa

Sinopsis del story-training:

Los empleados de una empresa descubren que la única forma de recuperar su posición de liderazgo en el mercado es trabajar en equipo para lograr fidelizar al cliente

#### Modalidad

Online

#### Duración

1 hora

#### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

# Gestión del tiempo (Metodología STORY- TRAINING)

HA. 180



## Requisitos

Ninguno.

## Destinatarios

Todos los empleados.

## Acreditación

Fidelia Group

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio y adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

## Objetivo General

Técnicas revolucionarias para gestionar tu tiempo y multiplicar por cuatro tus resultados.

## Objetivos Específicos

Desarrollo de las siguientes habilidades:

- Establecer prioridades claras en su trabajo
- Liberarse de la esclavitud de lo urgente con la matriz Importante vs. Urgente
- Identificar sus actividades de alto valor y de bajo valor
- Identificar sus ladrones de tiempo y eliminarlos
- Multiplicar por cuatro sus resultados aplicando el principio 80/20
- Matriz importante vs urgente
- Reuniones efectivas
- Trucos para gestionar el email

## Metodología

Píldora con STORY-TRAINING, tutorización opcional, castellano, scorm

## Contenidos / Programa

Sinopsis del story-training:

Berta, Mónica y Horacio se enfrentan a una bajada de ventas en su negocio. A través del principio 80/20 y las herramientas de gestión de su tiempo consiguen darle la vuelta a la situación. Logran mejores resultados que nunca, trabajando más relajados.

**Modalidad**

Online

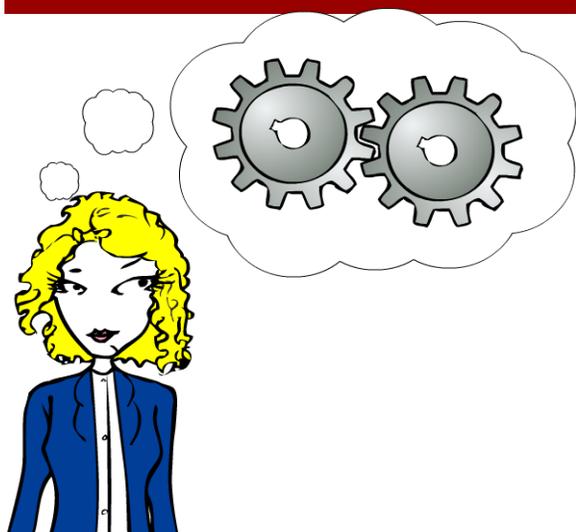
**Duración**

1 hora

**Tarifas**

Consultar tarifas por grupos

# Innovación (Metodología STORY- TRAINING) HA. 185



## Requisitos

Ninguno.

## Destinatarios

Todos los empleados.

## Acreditación

Fidelia Group

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio y adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

## Objetivo General

Cómo generar ideas con potencial de negocio, y sobre todo, asegurarse de hacerlas realidad superando todos los obstáculos

## Objetivos Específicos

Desarrollo de las siguientes habilidades:

- Técnicas de creatividad y generación de ideas a nivel individual
- Técnicas de creatividad y generación de ideas en grupo
- Definición de modelos de negocio
- Elaborar un Plan de negocio
- Cómo analizar la viabilidad de un proyecto
- Venta interna de las ideas
- Planificar un proyecto
- Desarrollo de pilotos
- Superación de obstáculos tanto internos como externos

## Metodología

Píldora con STORY-TRAINING, tutorización opcional, castellano, scorm

## Contenidos / Programa

Sinopsis del story-training:

Silvia acaba de entrar en la empresa y quiere mejorar las cosas. Tiene ideas interesantes, pero no nunca acaban de cuajar. Hasta que descubre el curso Innovación...

### Modalidad

Online

### Duración

1 hora

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

# Feedback efectivo (Metodología STORY- TRAINING)

HA. 190



## Requisitos

Ninguno.

## Destinatarios

Todos los empleados.

## Acreditación

Fidelia Group

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio y adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

## Objetivo General

Técnicas para dar feedback positivo y negativo para cambiar el comportamiento de las personas y mejorar sus resultados.

## Objetivos Específicos

Aborda con detalle los temas clave del feedback positivo:

- El poder del feedback positivo
- Cuándo dar feedback
- Consejos prácticos para dar feedback positivo

Y desarrolla también las principales cuestiones del feedback negativo:

- Obstáculos y miedos
- El poder del feedback negativo
- Cuándo dar feedback negativo
- Consejos prácticos para dar feedback negativo

## Metodología

Píldora con STORY-TRAINING, tutorización opcional, castellano, scorm

## Contenidos / Programa

Sinopsis del story-training:

Mónica, una de las empleadas clave del departamento no está consiguiendo los resultados esperados. Antonio, jefe de departamento, intenta cambiar las cosas señalándole sus errores, pero sólo logra que su comportamiento empeore. Hasta que un día aprende la forma adecuada de darle feedback.

### Modalidad

Online

### Duración

1 hora

### Tarifas

Consultar tarifas por grupos

# Gestión del estrés e inteligencia emocional (Metodología STORY-TRAINING)

HA. 195



## Requisitos

Ninguno.

## Destinatarios

Todos los empleados.

## Acreditación

Fidelia Group

## Adaptaciones

Puede complementar acciones presenciales dentro de itinerarios formativos. Pueden incluirse ejemplos ajustados a su negocio y adaptarse el diseño con su imagen corporativa.

## Objetivo General

Proporciona herramientas sencillas y muy efectivas para reducir el estrés del día a día, y gestionar mejor las emociones.

## Objetivos Específicos

Desarrollo de las siguientes habilidades:

- Técnicas de relajación inmediata
- Técnicas de relajación profunda
- Priorizar las tareas
- Saber decir No
- Conseguir actividades y espacios de relajación y disfrute
- Inteligencia emocional
- Superar las dificultades
- Buenos hábitos de trabajo y salud

## Metodología

Píldora con STORY-TRAINING, tutorización opcional, castellano, scorm

## Contenidos / Programa

Sinopsis del story-training:

Mónica no puede más. Su nivel de estrés en el trabajo es muy alto, y le está empezando a pasar factura. Además, Antonio, su jefe, aumenta aún más la presión anunciando el lanzamiento de un nuevo producto en un tiempo record.

**Modalidad**

Online

**Duración**

1 hora

**Tarifas**

Consultar tarifas por grupos

Para cualquier información adicional, por favor  
póngase en contacto con nosotros en:

## Gestión del Conocimiento, S.A.

### Madrid

Calle Velázquez nº 150  
4ª Planta  
28002 Madrid  
Telf. (+34) 902 10 52 12  
Fax. (+34) 91 790 06 34

### Barcelona

Joan d'Austria 39-45  
3ª planta  
08005 Barcelona  
Telf. (+34) 93 394 12 00  
Fax. (+34) 93 394 12 01

**Contacto Cursos:** Marta Mellado, Product Manager de la  
Content Factory de GEC: [mmellador@gec.es](mailto:mmellador@gec.es)

**Contacto Programas:** Carles Roca, Director de Operaciones:  
[arocar@gec.es](mailto:arocar@gec.es)

[www.gecsa.com](http://www.gecsa.com)

