



# 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