

# CATÁLOGO DE **FORMACIÓN** IN COMPANY

---



## CONSTRUIMOS PROYECTOS DE FORMACIÓN A SU MEDIDA

Hoy día seguir siendo competitivos requiere un reciclaje constante para adquirir nuevas habilidades y conocimientos.

Los clientes necesitan soluciones innovadoras que los cursos estándar no facilitan. Por este motivo le ofrecemos formación "a la carta", que se adapte plenamente a sus necesidades formativas en cuanto a los contenidos y metodología, dando prioridad a la creatividad y la eficacia. Si necesita formar a un colectivo, nuestra formación In Company le permitirá reducir costes, beneficiándose de la máxima flexibilidad.

El éxito de nuestros servicios reside en la capacidad de ajustar el contenido formativo a las demandas reales de la empresa, la calidad de los formadores y el carácter práctico de los materiales didácticos. Como resultado logramos un aprendizaje de alta calidad que facilita el logro de los objetivos de negocio y promueve el desarrollo de los empleados.

Los consultores de In Confidence analizan previamente con el cliente sus necesidades de formación, los objetivos operacionales y el perfil del alumnado. Posteriormente diseñan el programa formativo y eligen la metodología más adecuada, buscando la mejor relación precio/eficacia para optimizar la rentabilidad. Una vez validada la propuesta con el cliente se procede a la impartición y posteriormente se evalúa el impacto real de la formación.



In Confidence pone a su disposición un amplio **Catálogo Formativo**, integrado por cursos que hemos impartido con éxito en empresas de diversos sectores.

Cualquiera de los cursos expuestos puede realizarse en modalidad In Company, de forma exclusiva y en cualquier ubicación, para las organizaciones que lo soliciten.

Los títulos incluidos en este catálogo son únicamente una selección de nuestra oferta. No dude en contactar con nosotros para solicitar otras acciones formativas.

Nuestros consultores le ofrecerán una propuesta a su medida.

**“Déjenos ayudarle a lograr sus objetivos empresariales potenciando el capital humano”**

**Luis Miguel Fuentes**  
**Socio Director**



## ¿POR QUÉ IN CONFIDENCE?

Nuestro valor diferencial se centra en el desarrollo de planes a medida que solucionen eficazmente las necesidades de cada cliente. Nuestros expertos preguntan, pero sobre todo escuchan, para conocer realmente como pueden ayudarle, sin ofrecer soluciones "enlatadas".



**IMPULSAMOS A PERSONAS Y ORGANIZACIONES A MEJORAR SUS RESULTADOS**

## 6 RAZONES PARA ELEGIRNOS:

### IMPARTIMOS FORMACIÓN REALMENTE TRANSFERIBLE AL PUESTO DE TRABAJO



1

Todos los cursos tienen un enfoque eminentemente práctico, dado que los contenidos y metodología se eligen en función de las necesidades concretas de cada empresa, de este modo se obtiene un elevado grado de satisfacción por parte de los alumnos.

### NUESTRO EQUIPO DE EXPERTOS FORMADORES



2

Posee amplia experiencia profesional en sus áreas de conocimiento y destacan por sus capacidades comunicativas y pedagógicas.

### INTEGRAMOS FORMACIÓN PRESENCIAL Y E-LEARNING



3

Disponemos de aulas virtuales que permiten impartir los cursos on-line, realizar ejercicios y casos prácticos. Son un canal de contacto directo con el tutor y con los equipos de dinamizadores, quienes hacen un seguimiento continuo del alumno para resolver dudas y mantener alto su nivel de motivación. Además, incorporamos las tecnologías 2.0 para crear comunidades virtuales donde los alumnos interactúen y compartan conocimiento: foros, bibliotecas virtuales, chats, blogs...

### NUESTROS MATERIALES DIDÁCTICOS



4

Se elaboran a medida, caracterizados por su calidad y eficacia pedagógica. A través de videos, fotografías, esquemas y resúmenes favorecemos una comprensión rápida de cada materia para asegurar la transferencia al puesto de trabajo.

### ASUMIMOS SUS RETOS COMO PROPIOS



5

Cuidando la reducción de costes y aumentando la efectividad.

### MEDIMOS EL IMPACTO DE LA FORMACIÓN EN EL NEGOCIO



6

Buscamos soluciones innovadoras, que permitan a las personas desarrollar su talento y aporten valor a nuestros clientes.

## ¿QUÉ NOS DIFERENCIA?

Contamos con todas las herramientas necesarias para garantizar el éxito en nuestros cursos In Company, proporcionando soluciones formativas de máxima calidad:



**VENTAJAS  
COMPETITIVAS:**  
NUESTRA  
METODOLOGÍA



**Creamos proyectos formativos partiendo de un modelo de INGENIERÍA PEDAGÓGICA.**

Nuestra metodología se basa en el **“LEARNING BY DOING”**, “aprender haciendo”, donde el alumno participa activamente en su aprendizaje, desarrollando continuamente actividades y casos prácticos para fomentar el intercambio de experiencias.

Apostamos también por la educación vivencial y la utilización de metáforas educativas que reflejen las condiciones que se encuentran los alumnos en su trabajo, así serán conscientes de las limitaciones actuales y del potencial individual y colectivo que aún queda por aprovechar.

Nuestras estrategias metodológicas son dinámicas y participativas, promoviendo un aprendizaje efectivo y de calidad, que facilite la transferencia de las nuevas competencias al desempeño profesional diario.



## ¿QUÉ MODALIDADES DE APRENDIZAJE UTILIZAMOS?

Nuestro modelo formativo es flexible, fácil de poner en marcha y le permite cumplir sus objetivos optimizando su inversión en formación. Cada empresa se beneficia de la solución que mejor le permita resolver sus desafíos.

### 100% PRESENCIAL

El beneficio de una interacción próxima mediante sesiones impartidas por expertos, incentivando el aprendizaje a través de la práctica (estudio de casos, rol-play, dinámicas teatrales...)



### FORMACIÓN BLENDED

Reforzamos las sesiones presenciales apoyándonos en herramientas e-learning (píldoras on-line, simuladores, video conferencias, podcasts, tutorías, evaluaciones). Una gran manera de optimizar la inversión económica y de tiempo.



### 100% E-LEARNING

Para formarse donde y cuando el alumno quiera, reduciendo los costes. Nuestra plataforma permite compartir los conocimientos con otros alumnos, siempre asesorados y motivados por los tutores.



MÁS APRENDIZAJE



MENOR COSTE



WORKSHOPS



SOCIAL LEARNING



WEBCAST



BUSINESS GAMES



Los programas formativos se ajustan a las necesidades concretas de la organización, adaptando tanto los contenidos prácticos como la metodología, siempre atendiendo al perfil de alumnos al cual van dirigidos.

Para lograr la total adecuación de la formación In-Company a las necesidades particulares de nuestros clientes seguimos las siguientes fases:



## 01 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN

Realizamos una primera valoración de la demanda del cliente y el alcance del proyecto para comprender sus necesidades formativas, las posibles barreras y los objetivos a alcanzar.

- En esta fase utilizamos diversas herramientas (Focus Group, entrevistas, encuestas...).
- En cada formación se identifican previamente, el nivel de competencia, las fortalezas y debilidades de los alumnos, para proponer acciones de mejora e identificar los cambios deseables.

## 02 DISEÑO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN Y PROPUESTA TÉCNICO-ECONÓMICA

Elaboramos un programa formativo orientado a la necesidad específica, incluyendo el planteamiento metodológico y seleccionando a los consultores de nuestro equipo que más se ajustan a las demandas y características del cliente.

## 03 REVISIÓN Y AJUSTE DEL PROYECTO

El cliente participa en el proceso de diagnóstico, colaborando activamente en la búsqueda de soluciones y valida con nuestros expertos el plan de acción a seguir, para lograr el máximo ajuste a los objetivos corporativos.

## 04 IMPARTICIÓN DEL PROGRAMA FORMATIVO

Utilizamos una metodología activa que promueve la participación.

- Se resuelven casos prácticos relacionados con la actividad laboral, para facilitar la transferencia de lo aprendido a la actividad diaria.
- Cada uno de los participantes sintetiza un Plan de Acción Individual que le ayudará a alcanzar las metas marcadas.
- Se extraen conclusiones conjuntas aplicables a la práctica laboral.
- Si es preciso se utiliza la plataforma on-line para crear comunidades virtuales, realizar sesiones de tutoría y mentoring, comentar vídeos, enviar artículos o bibliografía de interés, etc.
- También se ofrecen Workshops o sesiones de Coaching para reforzar los conocimientos adquiridos.

## 05 EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Mediante Cuestionarios e Informes personalizados obtenemos una valoración del Impacto de la formación.

Asimismo presentamos propuestas de planes de mejora en base a la detección efectuada por nuestros expertos.

## 1. DIAGNÓSTICO INICIAL

Feedback 180° y 360°, Focus Group, Assessment Centre, Cuestionarios, Encuestas, etc.



## 2. DISEÑO DE LA SOLUCIÓN

Materiales y Recursos Pedagógicos, Normas de Calidad, Arquitectura Pedagógica



## 3. DESARROLLO DEL PROYECTO

Cursos de Formación, Workshops, Planes de Acción Individual, Seguimiento, Coaching, Mentoring, Tutorías



## 4. EVALUACIÓN

Transferencia, Cambio comportamental, Impacto en el Negocio



## NUESTRO EQUIPO E INSTALACIONES

Contamos con un equipo de más de 80 consultores, profesionales multidisciplinares en activo con una sólida cualificación y amplia experiencia empresarial, capacitados para impartir formación a nivel nacional e internacional.

Junto a nuestros consultores se integra un equipo de técnicos y pedagogos, quienes garantizan la gestión administrativa eficiente y organizada de los programas formativos.

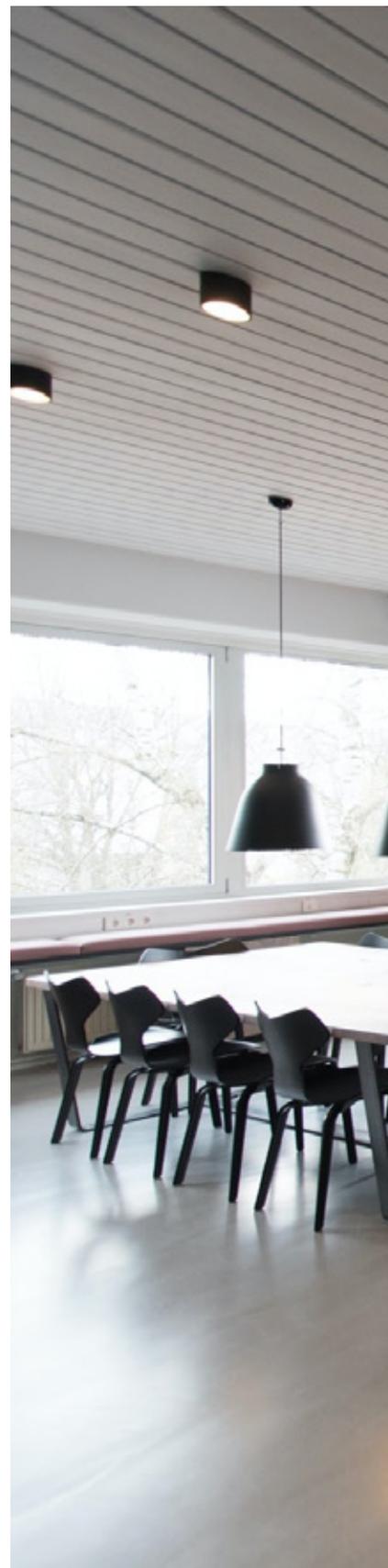
Los cursos In Company suelen impartirse en las instalaciones del cliente, favoreciendo la comodidad de empresa y empleados. En el caso de que prefiera que nos encarguemos de la ubicación podemos facilitarle instalaciones en Madrid, excelentemente comunicadas y adaptadas para impartir acciones formativas con los máximos estándares de calidad, incluyendo los medios audiovisuales más avanzados.

## AYUDAS A LA FORMACIÓN CONTINUA

Las empresas pueden beneficiarse de las subvenciones que facilita la Fundación Tripartita para la formación de los trabajadores en cualquier tipo de curso que realicen, dentro o fuera de la empresa, ya sea formación e-learning o presencial, y este relacionada con el desarrollo profesional de sus trabajadores.

Una vez realizada la formación, la organización puede recuperar el importe que le corresponde autoaplicándose una bonificación en la cotización de la Seguridad Social.

Para obtener más información puede consultar la página web de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo: **([www.fundaciontripartita.org](http://www.fundaciontripartita.org))**



Nuestros  
cursos cumplen los  
requisitos para ser  
**BONIFICADOS POR  
LA FTFE**



## PROGRAMAS ADAPTABLES A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

## ÍNDICE

	COMERCIAL Y VENTAS .....	Pág. 11	
	RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES LABORALES ...	Pág. 12 y 13	
	HABILIDADES DIRECTIVAS .....	Pág. 13	
	EFFECTIVIDAD PERSONAL .....	Pág. 14	
	FORMACIÓN EN COACHING .....	Pág. 14	
	FORMACIÓN DE FORMADORES .....	Pág. 15	
	MARKETING Y COMUNICACIÓN .....	Pág. 15 y 16	
	SECRETARIADO Y ÁREA ADMINISTRATIVA .....	Pág. 16	
	GESTIÓN EMPRESARIAL Y FINANCIERA .....	Pág. 17 Y 18	
	FISCALIDAD Y JURÍDICO .....	Pág. 18	
	COMERCIO INTERNACIONAL .....	Pág. 19	
	GESTIÓN DE PROYECTOS .....	Pág. 19	
	COMPRAS, LOGÍSTICA Y PRODUCCIÓN .....	Pág. 20	
	CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE .....	Pág. 20	
	IDIOMAS .....	Pág. 21	
	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....	Pág. 21	
	OFIMÁTICA E INFORMÁTICA .....	Pág. 22	



HAGA CLIC PARA CONSULTAR  
CADA ÁREA FORMATIVA



VOLVER AL ÍNDICE



## COMERCIAL Y VENTAS

- El éxito en la venta: Cómo desarrollar habilidades comerciales
- El plan de acción comercial: Estrategias para asegurar los objetivos de ventas
- Herramientas para detectar las necesidades del cliente
- Técnicas avanzadas de venta personal
- Fidelización, satisfacción y vinculación de clientes
- Técnicas de ventas en tiempos de crisis
- Técnicas de venta para minoristas
- Estrategias de precios: El pricing
- Merchandising y visión comercial en el punto de venta
- Conocimiento del producto. Cómo presentarlo al cliente
- La preparación de la entrevista comercial
- Negociación avanzada y venta a grandes clientes
- El método Harvard de Negociación
- Argumentación y objeciones en el proceso de venta
- La comunicación y el lenguaje no verbal para el éxito de la venta
- La voz en la comunicación con el cliente
- Técnicas para influir y persuadir al cliente
- Elaboración, presentación y seguimiento de propuestas comerciales
- Presentaciones comerciales de alto impacto
- Cierre con éxito sus negociaciones comerciales
- Cómo incrementar las ventas desde los centros de atención al cliente
- Emisión de llamadas y prospección telefónica
- El uso del teléfono en la gestión comercial
- Vender por teléfono con éxito
- Técnicas de guerrilla en televentas
- Captación telefónica de nuevos clientes
- Networking: Cómo y dónde mejorar la red de contactos
- Técnicas de control y gestión de la cartera de clientes
- Venta por factores diferenciales
- Cómo desarrollar la venta estratégica
- Claves de la venta consultiva
- Satisfacción del cliente y ventas cruzadas
- Cómo recuperar clientes insatisfechos
- Técnicas de venta para no comerciales
- Gestión comercial de grandes cuentas (Key Account Manager)
- Cómo organizar y planificar eficazmente la actividad comercial
- Desarrollo y habilidades clave del director comercial
- Claves para lograr una dirección comercial de alto rendimiento
- Búsqueda y selección de equipos comerciales
- Selección, formación y gestión del personal comercial
- Técnicas de motivación, supervisión y desarrollo de equipos comerciales
- Diseño de un sistema de retribución estimulante para la red de ventas
- Cómo desarrollar la orientación al cliente del equipo
- Cómo hacer seguimientos comerciales eficaces
- Sistemas de evaluación y control de la red de ventas
- Planificación comercial de servicios financieros
- Estrategias comerciales en el sector de la alimentación - distribución
- Documentos y herramientas básicas en la compra-venta
- La importancia del servicio postventa
- El personal de apoyo en servicios comerciales
- Comercio electrónico para PYMES
- Estrategias comerciales dirigidas a inmigrantes
- Gestión de cobros para comerciales
- Cómo ganar contratos y adjudicaciones con las administraciones públicas
- Redacción y diseño de folletos comerciales
- Excel aplicado a la gestión comercial
- Previsión de ventas con Excel





## RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES LABORALES

- Dirección estratégica de los Recursos Humanos
- Organización del trabajo en RRHH
- El cuadro de mando integral en la empresa: Aplicación a los Recursos Humanos
- Cómo mejorar la gestión de RRHH con Excel
- Herramientas tecnológicas para la gestión de los Recursos Humanos
- Recursos Humanos para no expertos
- Gestión eficaz de la comunicación interna en las empresas
- Implantación de un modelo de gestión por competencias
- Claves para sacar provecho al portal del empleado
- Cómo diseñar el plan de acogida
- Selección de personal por competencias
- Cómo realizar y evaluar una entrevista de selección de personal
- Desarrollar y diseñar un Assessment Center
- Aprovechar las redes sociales para seleccionar personal: Reclutamiento 2.0
- La grafología como técnica proyectiva para seleccionar personal
- Técnicas de evaluación psicotécnica
- La entrevista de despido
- Employer branding
- Análisis, descripción y valoración de puestos de trabajo
- La dirección y retribución por objetivos
- Evaluación del rendimiento y del potencial personal
- Sistema de evaluación Feed-Back de 360º
- Cómo elaborar con éxito planes de carrera

- Incorporación y gestión de becarios en la empresa
- Herramientas para potenciar la cultura corporativa
- Outsourcing de RRHH: Cómo implantarlo con éxito
- Marketing interno de los Recursos Humanos
- Gestión de la diversidad y la multiculturalidad en la empresa
- Cómo potenciar y retener el talento en la empresa
- Salario emocional. Cómo aumentar la motivación de los empleados
- Las mejores técnicas para crear y mantener un clima laboral positivo
- Impacto del bienestar laboral en el rendimiento empresarial
- Soluciones prácticas para mejorar la calidad de vida en el trabajo
- Cómo debe reaccionar RRHH ante el mobbing
- Cómo desarrollar la resiliencia
- Estrategias para afrontar el desgaste emocional
- Riesgos laborales de origen psicosocial y organizativo
- Cómo implantar el plan de igualdad
- Agente de igualdad
- Diseño de sistemas eficaces de remuneración
- Retribuciones especiales en la empresa
- Previsión y planificación de plantillas
- Gestión de empresas en crisis
- Gestión de las relaciones laborales en la empresa
- Derecho laboral para no expertos
- Gestión y administración laboral avanzada
- Los contratos de trabajo y sus bonificaciones.
- Interpretación práctica
- Uso de las aplicaciones de la web de la seguridad social y del servicio público de empleo: Sistema RED y Contrat@
- Despido y extinción de contratos laborales
- Reestructuración de plantillas en la empresa: Modificación de contratos, prejubilaciones, despidos, eres
- Cómo gestionar eficazmente las emociones de la plantilla ante un ere
- Prevención y reducción del absentismo laboral/ incapacidad temporal
- Cómo mejorar la productividad reduciendo el absentismo laboral
- Cómo gestionar y motivar a los empleados de bajo rendimiento
- Jubilación en la empresa: prejubilación y jubilación parcial



- Gestión, mediación y negociación de conflictos laborales
- La representación de los trabajadores en la empresa
- La negociación colectiva en la empresa
- Gestión de un expediente de regulación de empleo
- Contratación y régimen jurídico de los extranjeros en España
- Gestión de trabajadores expatriados: Jurídico-laboral, fiscal, RRHH
- Contratación y gestión de trabajadores con discapacidad
- El régimen especial de los trabajadores autónomos
- La empresa y su relación con colaboradores y autónomos
- Gestión integral de la relación con empresas de trabajo temporal
- Optimización de turnos de trabajo en las organizaciones
- Planificación y gestión de los RR.HH. en las administraciones públicas
- Gestión de nóminas y seguros sociales en las administraciones públicas



## HABILIDADES DIRECTIVAS

- Gestión positiva del cambio en las organizaciones
- Como dirigir en épocas de crisis
- Habilidades para un liderazgo transformacional
- Liderazgo para fomentar la innovación
- Gestión estratégica de los procesos de innovación en la empresa
- Dirigir un brainstorming
- Planificación y gestión de proyectos de I+D+I
- Competencias clave para el liderazgo de equipos y proyectos
- Dirigir con inteligencia emocional
- Liderazgo emocional y situacional
- Empowerment: motivación y liderazgo
- Dirección por objetivos (D.P.O.)
- Estrategias para negociar con éxito: Técnicas para convencer y persuadir
- Cómo realizar presentaciones excelentes
- Gestión del tiempo para directivos
- Hablar en público y tener éxito
- Comunicación en situaciones de crisis
- Cómo dirigir reuniones eficientes y productivas
- Estrategias para delegar con eficacia
- Toma de decisiones para directivos
- Gestión del conocimiento empresarial
- Cómo afrontar con éxito el nuevo cargo de responsable
- Habilidades sociales y directivas para mandos intermedios
- Supervisar equipos de trabajo desde la posición de mando intermedio
- Liderazgo para jefes de proyecto
- Habilidades directivas para técnicos
- Dirección y motivación de equipos de trabajo
- Team building: cómo crear equipos de alto rendimiento
- Cómo fomentar un buen clima en el equipo
- Resolución positiva de conflictos
- Técnicas de motivación para equipos en un call center
- Gestión de equipos de trabajo en call centers
- Evaluación de equipos de trabajo
- La entrevista de evaluación del desempeño
- Lograr convencer sin recurrir a la jerarquía
- Liderazgo femenino: la mujer directiva
- Deontología del directivo
- Dirección y gestión de equipos de trabajo dispersos geográficamente



## EFECTIVIDAD PERSONAL

- Gestión del tiempo y productividad
- Uso eficaz del correo electrónico
- Gestión del tiempo con Google Apps
- Trabajo en equipo
- Desarrollar su capacidad de adaptación al cambio
- Creatividad e innovación en la práctica
- Saber gestionar sus emociones de cara al público
- Técnicas y herramientas para el análisis y resolución de problemas
- Orientación a resultados
- Comunicación interpersonal en las organizaciones
- Técnicas de comunicación escrita eficaz
- Cómo desarrollar su capacidad de síntesis
- Redactar documentos claros y estructurados
- Cómo realizar presentaciones eficaces
- Comunicación escrita en catalán
- Técnicas teatrales de comunicación
- Argumentar para convencer
- Habilidades de comunicación telefónica
- Resolución de conflictos en el ámbito laboral
- Cómo gestionar situaciones difíciles con superiores y colaboradores
- Gestión positiva del estrés
- Desarrollo de la capacidad de resiliencia
- Inteligencia emocional: Herramientas para establecer relaciones eficaces
- Practicar la escucha activa
- Autoconfianza y asertividad como base de las relaciones interpersonales
- Cómo mejorar la autoestima
- Técnicas de programación neurolingüística
- Negociación con herramientas de PNL
- Medidas eficaces para favorecer la conciliación de vida laboral y personal
- Risoterapia
- Búsqueda activa y efectiva de empleo
- Cómo capitalizar y transmitir su experiencia
- Prepararse para la jubilación



## FORMACIÓN EN COACHING

- El líder "Coach": Coaching como herramienta de liderazgo
- Habilidades de coaching ejecutivo
- Coaching para directivos
- Coaching para equipos de alto rendimiento
- Principios del coaching
- Taller práctico en inteligencia emocional
- Taller práctico de coach con PNL
- Coaching personal: Cómo aprovechar nuestro potencial
- Hipnosis ericksoniana aplicada al desarrollo personal
- Técnicas de liberación emocional
- Coaching social
- Coaching aplicado a entornos educativos
- Cómo implantar procesos de coaching en las organizaciones
- Coaching profesional para emprendedores
- Cómo mejorar un equipo de ventas utilizando herramientas del coaching
- Coaching y PNL para coordinadores de call centers
- Outplacement o coaching para la recolocación





## FORMACIÓN DE FORMADORES

- Cómo optimizar el plan de formación en tiempos de crisis
- Detección de necesidades formativas
- Herramientas para el nuevo responsable de formación
- Formador de empresa: desarrollo de competencias para la formación
- Herramientas para medir el retorno de la inversión (ROI) en formación
- Evaluación de la calidad de la formación
- Cómo elegir recursos didácticos y elaborar materiales formativos
- Marketing de la formación
- Cómo implantar eficazmente el outsourcing de la formación
- Formación de formadores
- Formadores ocasionales: Cómo preparar y dirigir eficazmente una sesión de formación
- Dirección y gestión de proyectos de E-Learning
- Implantación y gestión de plataformas E-Learning
- Plataforma moodle como herramienta de formación
- Formación de tutores para E-Learning
- Diseño de contenidos E-Learning
- Cómo transformar cursos de formación presencial a E-Learning
- Cómo aprovechar los serious games en procesos formativos
- Utilización de herramientas 2.0 para formadores
- Cómo gestionar eficazmente las ayudas de la FTFE en la empresa



## MARKETING Y COMUNICACIÓN

- Marketing en la empresa: Aspectos analíticos, estratégicos y operativos
- Plan de marketing: Herramientas y planes para el éxito
- Marketing para no especialistas
- La distribución: Factor de diferenciación estratégica
- Acciones eficaces de marketing de guerrilla y bajo coste
- La publicidad aplicada a la pequeña y mediana empresa
- Marketing especializado para PYMES
- Cómo diseñar un plan de comunicación eficaz
- Nuevas tendencias de comunicación externa en las empresas
- El plan de comunicación digital
- Gestión de la marca, reputación e identidad corporativa
- Cambios, renovación e implantación de la imagen corporativa
- Planificación estratégica del lobbying
- Gestión estratégica de la base de datos de marketing
- Gestión de bases de datos de marketing para no expertos
- Claves del marketing directo
- Marketing relacional
- Marketing promocional
- Cómo sacar provecho del telemarketing
- Marketing educativo: cómo captar y fidelizar alumnos
- Las nuevas estrategias proactivas de marketing inmobiliario
- Prácticas y técnicas para la investigación de mercados



- El cliente. Tipos y motivos de compra
- Comportamiento del consumidor
- Decisión de compra en clientes individuales y entre empresas
- Gestión y organización de eventos y actos promocionales
- Las claves del marketing online
- E-bussines: el desafío del marketing en internet
- Estrategias efectivas de e-mail marketing
- Planificación estratégica de medios online
- Aumentar la visibilidad y la generación de tráfico web con buscadores
- Campañas publicitarias de éxito en google
- Cómo posicionar páginas webs con éxito
- Herramientas de comunicación y marketing online: web 2.0 y social media
- Las redes sociales como herramienta de marketing
- Social media management: La figura del community manager
- Cómo utilizar los blogs dentro de la estrategia corporativa
- Redes sociales, blogs y wikis al servicio de la administración pública
- Aplicaciones de social media en la atención al cliente (Social CRM)
- Técnicas de mobile marketing
- Auditoría del servicio al cliente. Pautas de actuación
- Orientación al cliente: cómo gestionar adecuadamente clientes descontentos
- Cómo medir la satisfacción y fidelización de clientes
- Cómo aprovechar la valoración de los clientes satisfechos
- Atención telefónica al cliente
- Recepción presencial de clientes
- Protocolo empresarial
- Técnicas de organización de actos
- El protocolo oficial en las administraciones públicas (estatal, autonómica, local)



## SECRETARIADO Y ÁREA ADMINISTRATIVA

- Perfeccionamiento de competencias para secretarías/os y ayudantes de dirección
- Herramientas y recursos para la correcta gestión documental
- Nuevas habilidades y competencias clave para asistentes de alta dirección
- Gestión eficaz del tiempo para secretarías y asistentes
- Técnicas de organización del trabajo personal para administrativos
- Perfeccionamiento de competencias para secretarías/os del departamento de RR.HH
- Secretarías/os y asistentes comerciales
- Técnicas eficaces de toma de notas para secretarías y asistentes de dirección
- Taller de Word avanzado para secretariado y asistentes de dirección
- Mejores prácticas en el uso de Word, Powerpoint, Outlook e internet para secretaria/os
- Cómo mejorar las gestiones administrativas con Excel
- Atención telefónica eficaz en la empresa
- Habilidades telefónicas para recepcionistas
- Cómo atender las quejas y reclamaciones en la empresa
- La atención telefónica en la empresa para personal inmigrante
- La atención telefónica y personal a clientes o usuarios mayores
- La atención telefónica, personal y por internet en los centros educativos
- Gestión de un centro de atención telefónica
- Atención telefónica eficaz en el call center
- Cómo actuar ante clientes o usuarios conflictivos
- Cómo medir la calidad en el servicio en empresas de call center
- Técnicas de relajación para el agente de call center
- Normas básicas de LOPD para el personal de apoyo y primera línea
- Organización de eventos empresariales
- Calidad en la atención al ciudadano



## GESTIÓN EMPRESARIAL Y FINANCIERA

- Procedimientos eficaces para realizar el cierre contable y fiscal
- Fundamentos de contabilidad y finanzas
- Aplicaciones de Excel para financieros
- Uso eficaz de excel para el análisis contable y el seguimiento del presupuesto
- Medidas de gestión empresarial para afrontar y superar la crisis
- Dirección estratégica de la empresa: El cuadro de mando integral
- Como crear, transformar, vender o cerrar sociedades
- Introducción a la contabilidad de costes
- El balance de situación y la cuenta de pérdidas y ganancias
- Cómo leer e interpretar las cuentas de una empresa
- Iniciación al análisis financiero de la empresa
- Planificación financiera y gestión del circulante
- Claves para mejorar la gestión de la tesorería en la empresa
- Aplicaciones informáticas para el análisis contable
- Planificación financiera y control presupuestario
- Técnicas eficaces de elaboración de presupuestos
- La gestión de costes y gastos en la dirección empresarial
- Cómo implantar un sistema eficaz de ahorro de gastos en la empresa
- Las nuevas funciones del controller
- Preparación de decisiones financieras
- Aspectos contables y fiscales de la consolidación en los grupos de empresa
- Gestión de la tesorería y de las inversiones financieras en la empresa
- Negociación bancaria
- Control de gestión bancaria: Instrumentos de medición de la rentabilidad
- Medios de cobro y pago y su gestión integrada en la tesorería y en la política de crédito
- La gestión del riesgo comercial en las empresas
- Prevención y gestión de la morosidad y del recobro
- Reclamación y recuperación de impagados
- Gestión de cobros y reclamación de impagados por teléfono
- Gestión de cobros en el sector bancario y asegurador
- Medios de cobro nacionales e internacionales
- Compra y venta de carteras de morosos
- Facturación y cobro en el proceso comercial como estrategia de empresa
- La gestión de cobros a la administración pública (estatal, autonómica, local)
- Contabilidad para PYMES
- Contabilidad informatizada: Contaplus y Facturaplus
- Gestión de empresas familiares
- Contabilidad y finanzas para no expertos
- Bolsa para no expertos
- Finanzas para managers
- Consolidación de grupos de sociedades
- Análisis y toma de decisiones sobre proyectos de inversiones
- Diseño del mapa de riesgos
- Valoración de empresas
- Due diligence en la compra-venta de empresas
- Las compras apalancadas de empresas: LBO
- Fusiones, adquisiciones y valoración de empresas
- Financiación de proyectos inmobiliarios
- Medidas preventivas eficaces para evitar operaciones de blanqueo de capitales



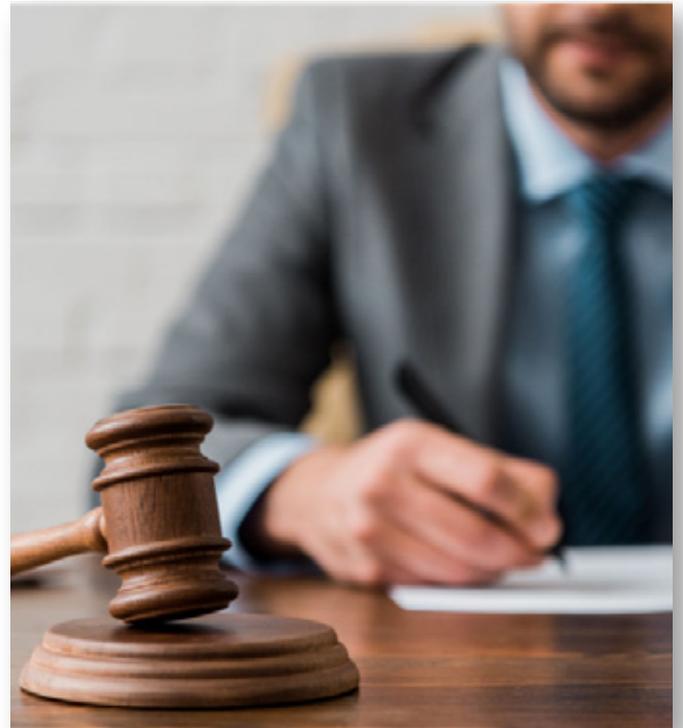
- RSC: Dirección, gestión y comunicación de la responsabilidad social corporativa
- Cómo implantar, gestionar y comunicar acciones de responsabilidad social corporativa en la empresa
- Gestión de las subvenciones, primas, deducciones fiscales y otros incentivos públicos para sus inversiones en I+D+I
- Leasing y renting como herramientas de gestión de recursos en la empresa



## FISCALIDAD Y JURÍDICO

- La aplicación del derecho mercantil en la empresa
- Funcionamiento jurídico en las empresas societarias
- La responsabilidad civil y penal de la empresa y sus dirigentes
- Gestión fiscal en la empresa: IVA e Impuesto sobre Sociedades
- Fiscalidad de inversiones
- Gestión de impuestos en pymes y autónomos
- Optimización fiscal de las retribuciones y reducción de gastos de personal
- Actualización en legislación laboral de ETT'S
- Aplicación de la ley concursal en época de crisis
- Contratos del sector público
- Contratación y subcontratación de obras y servicios: aspectos legales y laborales
- Ley de régimen jurídico y procedimiento administrativo común
- Novedades en la contratación con la administración pública
- Reestructuración de empresas inmobiliarias
- Aspectos jurídicos y laborales

- Optimización fiscal de las operaciones inmobiliarias
- Cómo realizar eficazmente contratos inmobiliarios de venta, compra o alquiler
- Aplicación del código técnico de edificación
- Derecho para no juristas
- Sensibilización de la empresa en la protección de datos de carácter personal
- Adecuación práctica de la empresa a la LOPD
- Propiedad intelectual y derechos de autor
- Derecho de la publicidad para no expertos
- Atención jurídico-comercial de quejas y reclamaciones
- La firma electrónica y el DNI Electrónico: Fundamentos, aspectos jurídicos, uso y casos prácticos
- El IGIC Canario: Aplicación práctica en la empresa
- El nuevo reglamento de inspección tributaria
- Cómo utilizar con eficacia la web de la agencia tributaria
- Precios de transferencia: Gestión, aplicación y su tratamiento tributario





## COMERCIO INTERNACIONAL

- Comercio exterior e internacionalización de la empresa
- Gestión de las operaciones de financiación internacional
- Información y gestión operativa de la compraventa internacional
- Análisis de riesgos y medios de cobertura en las operaciones de comercio internacional
- Incoterms - para reducir el riesgo en las operaciones de compra-venta internacionales
- Valoración de las importaciones: implicaciones aduaneras y fiscales
- Cobros y pagos en operaciones de comercio exterior
- El impago en la exportación
- Licitaciones internacionales
- Fiscalidad de las operaciones del comercio internacional
- El IVA en las operaciones intracomunitarias
- Gestión aduanera del comercio internacional
- INTRASTAT - el movimiento de mercancías en la Unión Europea
- El seguro de mercancías en el comercio internacional
- Claves de la negociación internacional
- Estrategias de marketing internacional para triunfar en el exterior
- Gestión financiera y de cobros en Portugal
- Derecho laboral portugués para no especialistas
- Derecho mercantil portugués para no especialistas: creación y/o cierre de una empresa en Portugal
- Protocolo internacional: Cómo organizar con éxito sus reuniones y acontecimientos internacionales
- Oportunidades de negocio en Latinoamérica para empresas españolas
- Oportunidades de negocio en Marruecos para empresas españolas
- Cómo subcontratar e importar con seguridad productos en China
- Negocios en China: Negociación, subcontratación, importación/exportación de productos y apertura de filiales
- Protocolo y negociación con empresas asiáticas



## GESTIÓN DE PROYECTOS

- Fundamentos para la gestión de proyectos
- Planificación, control y seguimiento de proyectos: las mejores prácticas
- Implantar y mantener una oficina de gestión de proyectos (PMO)
- Preparar la certificación PMP®
- Preparación certificación PMI: CAPM
- Habilidades directivas para gestionar proyectos
- Dirección y gestión transversal de proyectos
- Cómo dirigir equipos de alto rendimiento en la gestión de un proyecto
- Reuniones de proyecto eficientes
- Planificación, control y seguimiento avanzado de proyectos
- Gestión de compras y riesgos en los proyectos
- Gestión de valor en proyectos



## COMPRAS, LOGÍSTICA Y PRODUCCIÓN

- Funcionamiento eficaz de un departamento de compras
- Rentabilizar la gestión de compras: oportunidades de ahorro
- Las claves de éxito en la negociación de compras con proveedores
- Uso eficaz del teléfono en la gestión de compras
- Evaluar, controlar y mejorar la calidad de los proveedores
- La subasta electrónica en compras (E-Procurement)
- Gestión eficaz del contrato de outsourcing
- Contratación de la limpieza y mantenimiento de oficinas y edificios empresariales
- Cómo realizar con éxito contratos de transporte de mercancías
- Gestión eficaz de envíos y paquetería en las empresas
- Eficacia y ahorro en la gestión de viajes de empresas
- Gestión del mantenimiento en la empresa industrial
- Optimizar la rentabilidad y calidad de servicio en la gestión de stocks
- Gestión y control de procesos logísticos
- Auditoría de la cadena logística
- Distribución capilar
- Gestión logística en la empresa de transporte
- Organización del transporte internacional
- Gestión y dirección de personal de almacén
- Productividad y calidad de servicio en almacenes
- La gestión por procesos como modelo de organización
- Ishikawa técnica para el análisis de causas
- Programación y control de la producción
- Metrología y sistemas de medición (calibración de equipos)
- Lean manufacturing
- Lean management

## CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

- Principios básicos de la calidad: Normalización y certificación
- Modelos de gestión y excelencia: ISO, EFQM y Cuadro de Mando Integral
- La gestión de la calidad total. Implantación del modelo de calidad EFQM
- Auditorías internas de calidad según ISO 9001
- Sensibilización de los empleados hacia la calidad
- Sistemas de gestión ambiental EMAS e ISO 14001. Implantación
- Auditorías internas de la calidad y medioambiente
- Gestión de la nueva normativa de responsabilidad ambiental para las empresas
- Educación ambiental para trabajadores/as de empresa
- Taller práctico de legislación medioambiental
- Auditor medioambiental
- Gestión ambiental en empresas para técnicos/as no ambientales
- Obligaciones legales de la empresa en gestión de residuos
- La contaminación de las aguas: tratamiento y gestión de vertidos
- Gestión de residuos industriales
- El ruido ambiental y la contaminación de suelos: su marco normativo
- Cómo gestionar la energía de forma eficiente
- Cómo implantar y gestionar medidas de seguridad en la empresa
- Cómo implementar un sistema de gestión de la seguridad de la información
- Prevención e investigación del fraude interno en la empresa
- Seguridad y vigilancia: control de accesos en empresas





## IDIOMAS

- Cómo hablar en público en inglés
- Presentaciones en inglés (orales y escritas)
- Inglés para viajar
- Negociaciones eficaces en inglés
- Técnicas de comunicación escrita en inglés
- Atención telefónica en inglés
- Inglés - Nivel experto 60
- Inglés - Nivel intermedio + 60
- Inglés - Nivel intermedio 60
- Inglés - Nivel principiante
- English – Business
- Español para extranjeros



## PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- Marco normativo de la PRL: Organización y gestión preventiva
- Curso básico de PRL genérico y adaptado a sectores
- Ergonomía y psicología aplicada a la PRL
- Técnicas específicas de seguimiento y control de riesgos laborales
- Evaluación de riesgos, inspecciones de seguridad e investigación de accidentes
- Cómo elaborar planes de seguridad y salud
- Auditoría de prevención
- La actuación en situaciones de emergencia y de accidente
- Cómo preparar un plan de emergencia
- Extinción de incendios y plan de evacuación
- Formación de formadores de PRL

- Prevención del acoso psicológico en el trabajo
- Riesgos psicosociales
- Formación del equipo directivo en materia de PRL
- Pantallas de visualización de datos (PVD)
- Primeros auxilios
- Higiene postural y gimnasia laboral
- Prevención de riesgos específicos en el sector de la logística
- Manipulación de mercancías
- Manejo manual de cargas
- Prevención y seguridad para personal de mantenimiento
- Seguridad e higiene en almacenes
- Prevención de riesgos laborales en oficinas y despachos
- Prevención de riesgos laborales en el sector comercio
- Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales
- Técnicas de reanimación cardiopulmonar y manejo de desfibriladores semiautomáticos





## OFIMÁTICA E INFORMÁTICA

Todos los cursos de Informática y Ofimática son eminentemente prácticos y los contenidos se adaptan en base al nivel de conocimientos previos de los alumnos en la materia así como a la versión de software que se solicite previamente a realizar la formación.

- Microsoft office: Excel, Word, Power Point (todos los niveles)
- Administración de base de datos access
- Presentaciones con impacto en Powerpoint
- Correo electrónico e internet (I.Explorer y Outlook)
- Migración a nuevas versiones paquete Office: Outlook, Powerpoint, Access, Excel, Word
- Elaboración de cuadros de mando con Excel
- Ofimática en la nube: Google Drive
- Open office: Conceptos generales
- Photoshop
- Alfabetización informática
- Administración de share point
- Diseño básico de páginas web
- Técnicas avanzadas de diseño web
- Programación de aplicaciones en android
- Aprender a utilizar blogs
- Seguridad y protección de redes informáticas
- Seguridad informática en la empresa: Normativa jurídica y control laboral
- Prevención del fraude en pagos on-line y con tarjetas
- Como desmaterializar la documentación de la empresa
- Cómo implantar la facturación y firma electrónica. Ventajas y aplicación práctica
- Soluciones tics para la gestión de clientes
- Negociación de contratos informáticos y de licencias de software
- Formación en nuevas tecnologías para directivos de PYMES
- Soluciones informáticas para la movilidad de los empleados
- Técnicas eficaces de atención para la resolución de incidencias informáticas a usuarios
- Contribución eficaz del usuario en el desarrollo de proyectos informáticos
- Microsoft project: Gestión de proyectos





# Logramos confianza garantizando resultados

## SÍGUENOS EN REDES SOCIALES



Calle Blas Cabrera, 23  
Alcalá de Henares, 28806 (Madrid)



91 883 79 80



Para más información consulta:  
[www.inconfidence.es](http://www.inconfidence.es)

**Escanea este QR-Code  
con tu móvil para visitar  
nuestra web.**

