

# Agenda

viernes, 20 de julio de 2012

## Capacitaciones y Entrenamientos 2015

### a) Liderazgo y Conducción de Personal

Líder, liderazgo, poder y autoridad. Principales características personales de un líder. El uso del poder en las organizaciones. El equilibrio entre tareas y relaciones humanas. Comportamientos esenciales. Tres habilidades básicas del líder. Tres herramientas básicas para el líder.

Carga Horaria: 12 horas reloj

### b) Inteligencia Emocional

Toma como soporte teórico los nuevos estudios de la biología, la psicología y las interpretaciones acerca de la ontología del lenguaje desarrolladas por diversos autores, en particular por los psicólogos Howard Gardner y Norberto Levy, los filósofos Martín Heidegger, S. Austin y John Searle; por el biólogo Humberto Maturana, por el ingeniero y empresario Fernando Flores, y por los doctores en filosofía Daniel Goleman y Rafael Echeverría. En el mismo se presentan las distinciones clave del manejo del mundo emocional, las relaciones, la comunicación y el poder de acción.

Carga Horaria: 8 Horas

### c) Gestión Práctica de Ventas y Asistencia Integral al Cliente

La Calidad de servicio como elemento distintivo en la atención del cliente. Atención del cliente: motivación y necesidades. Estrategias situacionales en la relación con el cliente. Atención personalizada. La Comunicación. Concepto. Códigos comunicacionales, su impacto en la comunicación y en las relaciones interpersonales. La comunicación telefónica. Elementos intervinientes en la comunicación. Mensajes incompletos, desordenados, sobreentendidos. Obstáculos para la comprensión. Organización personal. Los siete pecados del servicio. La voz del cliente: etapas de implementación.

Importancia de la medición.  
Carga Horaria: 10 horas reloj

d) Atención Lúcida y Eficacia en Ventas (continuación del programa Gestión Práctica y Asistencia Integral al cliente)

En un mercado donde la competencia es feroz y las ventas son cada vez más complejas, es necesario ser más apto. Diferenciarse para retener y ganar clientes. Sin embargo es difícil diferenciarse cuando nuestros productos y servicios son muy parecidos a los de los competidores.

Carga Horaria: 8 horas reloj

e) Gestión de Marketing para Pymes y el Comercio Minorista  
(Programa de tres Meses y Medio)

El marketing es la herramienta imprescindible para llevar la actividad de la Pyme y el Comercio hacia el éxito empresarial, potenciando sus puntos fuertes y desarrollando las posibles áreas de mejora. El marketing estratégico, como el gran desconocido que es para la mayor parte de las pequeñas organizaciones, ha sido y es confundido normalmente con la publicidad.

Carga Horaria: 42 horas reloj

f) Fortalecimiento de las Capacidades Emprendedoras

Regresar a la esencia de la acción emprendedora, la cual es la creatividad en el mundo real de los bienes y servicios. Este concepto del progreso nos permitirá identificar la contribución específica que una firma hace a la sociedad, la función de que por sí sola sea capaz de conseguir y que la diferencie de otras organizaciones.

Carga Horaria: 8 horas reloj

g) Trabajo en Equipo

Muestra, a través de actividades vivenciales y discusiones grupales, los conceptos básicos del trabajo en equipo y los factores que deben tenerse en cuenta para lograr la conformación de equipos de trabajo efectivos y comprometidos con la tarea.

Carga Horaria: 4 horas reloj

h) Plan de negocios

Claves para su elaboración - ¿Qué es un plan de negocios? - Propósitos primarios de un plan de negocios - A quién va dirigido - ¿Quién debe hacer un plan de negocios? - Por qué fracasan la mayoría de los nuevos emprendimientos - Bases para un buen negocio - Contenido de un Plan de negocios - El management: "clave" de un plan de negocios - ¿Qué es un Plan Comercial? - Estructura de un Plan Comercial - Competencia y Key Learnings - Segmentación y Targeting - Análisis FODA - Key Issues - Posicionamiento - Estrategia de Soporte y Acciones - Plan Financiero Análisis de Sensibilidad

Carga Horaria: 4 horas reloj

i) Desarrollo Competitivo de Comercios y Pymes

El objetivo de este entrenamiento es brindar a los participantes los últimos conceptos y métodos del desarrollo competitivo y dinámica de los negocios de manera práctica, participativa y presencial, basados en el alineamiento de toda organización tras una visión comprendida, compartida y comprometida sobre su presente y su futuro.  
Carga Horaria: 8 horas reloj

j) Desarrollo de Carrera y Marketing Personal

Autogestión Estratégica para la Inserción Laboral - Comunicación Interpersonal en el Trabajo y en la Inserción Laboral &ndash; Comunicación Corporal - Cómo alcanzar la excelencia en la comunicación interpersonal  
Carga Horaria: 8 horas reloj

k) Conferencia: Responsabilidad Social Empresaria

Una forma distinta de entender la empresa, centrada en valores para generar valor. Un sistema de gestión integral, que comprende todas las áreas funcionales de la empresa - Una respuesta eficaz a las nuevas demandas del entorno, que ofrece soluciones a los fallos del modelo financiero de empresa.  
Carga Horaria: 2 horas reloj

Para informes e inscripción al ciclo 2014 consultar en Dorrego 612 &ndash; Villa Constitución &ndash; Tel: 03400 475 662 de 09:00 a 12:00hs y de 16:00 a 18:00hs o al email: [grupocosmo@arnet.com.ar](mailto:grupocosmo@arnet.com.ar)