



Catálogo habilidades y competencias

Sumario de
contenidos



Catálogo habilidades y competencias

Sumario de contenidos

Relación de cursos

- Gestión del tiempo (1 hora)
- Reuniones eficaces (1 hora)
- Entrevistas de éxito (1 hora)
- Técnicas relacionales (1 hora)
- Concertación telefónica de entrevistas comerciales y la recuperación del cliente latente (3 horas)
- La entrevista comercial (2 horas)
- El teletrabajo: criterios, competencias y habilidades a potenciar (2 horas)
- Claves de la comunicación en webinar (20 minutos)
- Microsoft Teams: mejora tus competencias tecnológicas (1 hora)
- Microsoft Office 365. Funcionalidades y prestaciones de sus herramientas y su aplicación práctica (2 horas)
- Microsoft Office 365. Casos prácticos de aplicación (1 hora)

Catálogo habilidades y competencias

Sumario de contenidos

Detalle por curso

Curso **Gestión del tiempo**

- ✓ **Objetivos.** Conocer la importancia de la gestión adecuada y correcta del tiempo para garantizar una mayor efectividad y productividad en el trabajo, aprendiendo a identificar errores de gestión y buenas prácticas para ello.
- ✓ **Carga lectiva.** 1 hora.
- ✓ **Módulos (capítulos o scos).** 1 módulo.

Breve relación de materias trabajadas:

- ✓ El tiempo y la gestión de la agenda.
- ✓ La planificación.
 - ✓ Objetivos y ventajas.
- ✓ La gestión de la información.
 - ✓ Datos.
 - ✓ Información.
 - ✓ Conocimiento.
- ✓ La agenda.
 - ✓ La clasificación y la agenda.
 - ✓ Categorización de las tareas.

Catálogo habilidades y competencias

Sumario de contenidos

Detalle por curso

Curso **Reuniones eficaces**

- ✓ **Objetivos.** Conocer cuáles son los elementos fundamentales para conseguir desarrollar reuniones eficaces: correctamente planificadas, bien dirigidas y organizadas y con los elementos de logística apropiados.
- ✓ **Carga lectiva.** 1 hora.
- ✓ **Módulos (capítulos o scos).** 1 módulo.

Breve relación de materias trabajadas:

- ✓ La reunión.
 - ✓ El tiempo y su coste para la organización.
- ✓ Aspectos clave para su efectividad:
 - ✓ Planificación. Objetivos, agenda y logística.
 - ✓ Conducción antes, durante y después de la reunión.
 - ✓ Seguimiento.
- ✓ Consejos útiles:
 - ✓ Sobre los tiempos.
 - ✓ Sobre la información.
 - ✓ Sobre el cómo.

Catálogo habilidades y competencias

Sumario de contenidos

Detalle por curso

Curso **Entrevistas de éxito**

- ✓ **Objetivos.** Conocer qué es una entrevista en sentido amplio (de trabajo, comercial, de desarrollo,...) y cuáles son los aspectos fundamentales para prepararla y desarrollarla para conseguir llevarla a cabo con todas las garantías de éxito.
- ✓ **Carga lectiva.** 1 hora.
- ✓ **Módulos** (capítulos o scos). 1 módulo.

Breve relación de materias trabajadas:

- ✓ Entrevista vs reunión.
- ✓ La preparación. La información previa.
- ✓ La entrevista. Aspectos a tener en cuenta y objetivos.
- ✓ La obtención de información durante la entrevista.
 - ✓ La técnica de preguntar.
 - ✓ La escucha empática.
- ✓ La comunicación. El lenguaje verbal, no verbal y paraverbal.
- ✓ La asertividad y la persuasión.

Catálogo habilidades y competencias

Sumario de contenidos

Detalle por curso

Curso **Técnicas relacionales**

- ✓ **Objetivos.** Conocer los aspectos fundamentales, las cualidades personales y las competencias a potenciar para establecer relaciones comerciales y profesionales duraderas, estables y de éxito.
- ✓ **Carga lectiva.** 1 hora.
- ✓ **Módulos (capítulos o scos).** 1 módulo.

Breve relación de materias trabajadas:

- ✓ Técnica vs táctica.
- ✓ El componente emocional. Lo tangible y lo intangible. El “efecto identificación”.
- ✓ Las cualidades profesionales para garantizar relaciones de éxito: comunicación, no presuponer, actitud, presencia, empatía, persuasión y asertividad.
- ✓ La comunicación como base de toda relación.

Catálogo habilidades y competencias

Sumario de contenidos

Detalle por curso

Curso **Concertación telefónica de entrevistas comerciales**

- ✓ **Objetivos.** Conocer las principales características del contacto telefónico, tanto desde el punto de vista de las habilidades a potenciar para su correcto enfoque y gestión, como las fases que debe reunir una llamada. Asimila los conceptos que te presentamos tomando como base un vídeo ficción mediante el cual recreamos una llamada comercial ejemplar (buena práctica). Además, también conoceremos quién es el cliente latente y los motivos de su situación, así como la forma como enfocar adecuadamente el proceso de acercamiento y su reactivación haciendo uso del canal telefónico.
- ✓ **Carga lectiva.** 3 horas.
- ✓ **Módulos (capítulos o scos).** 1 módulo.

Breve relación de materias trabajadas:

- ✓ El teléfono como canal comercial.
- ✓ Objetivos de la llamada telefónica.
- ✓ Fases de la llamada telefónica y aspectos clave; entre otros:
 - ✓ Preparación de la llamada telefónica.
 - ✓ Las franjas de contacto y el interlocutor válido.
 - ✓ Las fases de la llamada y el correcto uso de la voz y del lenguaje. La actitud durante la llamada telefónica.
 - ✓ La duración de la llamada.
- ✓ Identificación de oportunidades comerciales en la cartera: el cliente latente.

Catálogo habilidades y competencias

Sumario de contenidos

Detalle por curso

Curso **La entrevista comercial**

- ✓ **Objetivos.** Conocer las fases de una acción comercial y las principales técnicas de venta y habilidades que un buen asesor debe conocer para gestionar adecuadamente una entrevista comercial de éxito. Asimila los conceptos que te presentamos tomando como base un vídeo ficción mediante el cual recreamos una entrevista comercial ejemplar (buena práctica).
- ✓ **Carga lectiva.** 2 horas.
- ✓ **Módulos** (capítulos o scos). 3 módulos.

Breve relación de materias trabajadas:

- ✓ Las fases de la acción comercial y los aspectos clave en cada una de ellas:
 - ✓ Concertación de la entrevista (selección de clientes, medios de contacto,...).
 - ✓ Preparación de la entrevista (histórico relacional, posiciones actuales,...).
 - ✓ La entrevista comercial (recepción, indagación, argumentación, cierre,...).
 - ✓ Seguimiento posterior (compromisos con el cliente,...).
- ✓ Habilidades a potenciar para pasar de vendedor a asesor: capacidades intrapersonales e interpersonales.

Catálogo habilidades y competencias

Sumario de contenidos

Detalle por curso

Curso **El teletrabajo: criterios, competencias y habilidades**

- ✓ **Objetivos.** Conocer los criterios y recomendaciones que debes tener en cuenta para teletrabajar con éxito, así como el detalle de las habilidades y competencias a potenciar para conseguirlo.
- ✓ **Carga lectiva.** 2 horas.
- ✓ **Módulos (capítulos o scos).** 1 módulo.

Breve relación de materias trabajadas:

- ✓ **Concepto y bases:**
 - ✓ El teletrabajo y sus modalidades.
 - ✓ Las ventajas para el trabajador y para la empresa.
 - ✓ El trabajo por objetivos.
- ✓ **Aspectos organizativos:**
 - ✓ Tu oficina personal. Espacio, organización y equipos.
 - ✓ La gestión del tiempo.
- ✓ **Aspectos de habilidades y competencias:**
 - ✓ Las habilidades personales a potenciar para teletrabajar.
 - ✓ Las competencias tecnológicas necesarias.

Catálogo habilidades y competencias

Sumario de contenidos

Detalle por curso

Curso **Claves de la comunicación en webinar**

- ✓ **Objetivos.** Breve clip formativo en el que se apuntan de forma clara y concisa los aspectos claves para desarrollar una webinar o sesión a través de videoconferencia correctamente, para conseguir cautivar al público y transmitir el mensaje objeto de la misma con contundencia y claridad.
- ✓ **Carga lectiva.** 20 minutos.
- ✓ **Módulos** (capítulos o scos). 1 módulo.

Breve relación de materias trabajadas:

- ✓ La importancia de estructurar la presentación.
- ✓ La conexión con el público.
- ✓ El impacto de la audiencia.

Catálogo habilidades y competencias

Sumario de contenidos

Detalle por curso

Curso **Microsoft Teams: mejora tus competencias tecnológicas**

- ✓ **Objetivos.** El auge de las webinars y videoconferencias ha comportado el aumento del uso de las herramientas de video comunicación entre las cuales Microsoft Teams se ha posicionado como la referente. En este curso trabajamos los aspectos conceptuales y estructurales de la misma, así como las principales funcionalidades y consejos de uso.
- ✓ **Carga lectiva.** 1 hora.
- ✓ **Módulos** (capítulos o scos). 1 módulo.

Breve relación de materias trabajadas:

- ✓ ¿Qué es Teams?
- ✓ ¿Cómo se estructura su interficie?
- ✓ ¿Qué son los equipos y los canales?
- ✓ ¿Qué prestaciones ofrece la videoconferencia?
- ✓ Otros criterios y consejos:
 - ✓ Sobre los equipos y los canales.
 - ✓ Sobre los perfiles de usuario.
 - ✓ Sobre los instrumentos de comunicación: chats y videoconferencias.
- ✓ Ejemplos de aplicación en el entorno corporativo.

Catálogo habilidades y competencias

Sumario de contenidos

Detalle por curso

Curso **Microsoft Office 365: funcionalidades y prestaciones de sus herramientas y su aplicación práctica**

- ✓ **Objetivos.** Disponer de una visión práctica de las principales funcionalidades y prestaciones que ofrecen las herramientas esenciales del paquete Office, combinando aspectos tutoriales para conocer sobre su implementación y uso, con aspectos prácticos y trucos y consejos para emplear las mismas en aras a mejorar en ámbitos como la productividad del empleado, la mejor gestión del tiempo y el aumento de la seguridad en el desempeño.
- ✓ **Carga lectiva.** 2 horas.
- ✓ **Módulos (capítulos o scos).** 1 módulo.

Breve relación de materias trabajadas:

- ✓ ¿Qué es Office 365?
- ✓ Sobre Microsoft Word:
 - ✓ Cómo maquetamos un documento.
 - ✓ El trabajo con plantillas e imágenes.
 - ✓ Las tablas y el control de cambios.
- ✓ Sobre Microsoft Excel:
 - ✓ Hojas, celdas, filas y columnas.
 - ✓ El excel como gestor de bases de datos.
 - ✓ El análisis de datos: fórmulas estadísticas.
 - ✓ La combinación de correspondencia: excel y word.
 - ✓ Cómo crear hojas de cálculo de impacto.
- ✓ Sobre Power Point:
 - ✓ Cómo creamos presentaciones de impacto.
 - ✓ El uso del patrón: de diapositivas, de documentos y de notas.
 - ✓ Los recursos gráficos: imágenes, iconos y recursos "smart art", entre otros.
- ✓ Sobre Microsoft Outlook:
 - ✓ El seguimiento de un email y la generación de reglas.
 - ✓ La gestión de prioridades en las citas.
 - ✓ Cómo crear reuniones en Teams.
 - ✓ La bandeja de entrada y las carpetas.
- ✓ Trucos y consejos de todas las herramientas.

Catálogo habilidades y competencias

Sumario de contenidos

Detalle por curso

Curso **Microsoft Office 365: Casos prácticos de aplicación**

- ✓ **Objetivos.** Para analizar casos prácticos relativos al uso de cada herramienta en el mundo corporativo, los cuales nos ayudarán a disponer de una visión más práctica del paquete office así como a concebir estas herramientas como recursos para facilitar el trabajo diario del usuario.
- ✓ **Carga lectiva.** 1 hora.
- ✓ **Módulos** (capítulos o scos).
1 módulo.

Breve relación de materias trabajadas:

- ✓ Caso práctico de Microsoft Word: ¿Cómo agilizo un proceso de envío masivo de correos electrónicos? En el desarrollo del caso se analizan conceptos tales como la creación de una base de datos, la conversión de archivos csv a xls y la preparación de un documento word como email, entre muchos otros.
- ✓ Caso práctico de Microsoft Excel: ¿Cómo extraigo conclusiones a partir de la información recogida en una hoja de cálculo aplicando fórmulas estadísticas? En el desarrollo del caso se trabajan las principales funciones y fórmulas para identificar registros en una hoja de cálculo y para su búsqueda así como otras encaminadas a extraer conclusiones.
- ✓ Caso práctico de Power Point: ¿Cómo mejoro mis presentaciones para impactar a la audiencia? A lo largo del caso se trabaja sobre la identificación de las plantillas, el uso del patrón, sobre consejos en relación con la densidad óptima de una presentación, el tamaño de la letra y la utilización de los recursos de imagen, entre muchos otros.
- ✓ Caso práctico de Microsoft Outlook: ¿Cómo utilizo Outlook para implantar una sistemática de trabajo que me ayude a desenvolverme con seguridad y gestión eficaz del tiempo? En este caso se analiza sobre la gestión conjunta del email y de la agenda, sobre trucos para trabajar de forma práctica y visual con la agenda y sobre el uso inteligente y funcional del gestor de correo, entre otros aspectos.