

CÁTALOGO

Versión 2018



Programa
Desarrollo
Empresarial



Programa
Profesionalización
Guarda de Seguridad



Programa
Higiene y Seguridad
Ocupacional



Programa de
Computación
y Cursos Técnicos



Programa
C-TPAT

EMPROCAP
CENTRO DE CAPACITACIONES®



PRESENTACIÓN

El Centro de Capacitaciones EMPROCAP.SA. Fundado en Mayo del año 2006, con un nuevo concepto para el desarrollo del Talento Humano, acorde a las necesidades de los diferentes sectores empresariales y de la población en General. El éxito de nuestra empresa radica en que adaptamos nuestros seminarios a las necesidades de nuestros clientes y potenciales clientes.

ASESORÍA + DIAGNOSTICO + CAPACITACIONES = PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD

Brindamos asesoría profesional para darle un diagnóstico certero y una solución efectiva por medio de nuestras capacitaciones dando como resultado mayor productividad y calidad garantizada.

QUIENES SOMOS

Somos una empresa miembro del Grupo ENE, contamos con el respaldo de 10 años de experiencia en capacitación a empresas del sector privado y público. Nos hemos especializado en capacitar en cuatro rubros a un gran número de empresas en Nicaragua.

Integrado por tres empresas especializadas cada una en un ramo de la seguridad patrimonial, siendo estas

EMPROVISA (*Seguridad física Privada*), **EMPROCAP** (*Capacitación*) y **NETGUARD** (*Seguridad electrónica*).

Emprocap. S.A, está Legalmente constituida, Autorizados por INATEC, Acreditados por el MITRAB, para impartir seminarios de Higiene y Seguridad ocupacional, autorizados por la Dirección de Armas, Explosivos y Municiones (DAEM) y Autorizados por la Dirección de Seguridad Pública Nacional (DSPN).

Estamos comprometidos con la calidad y el buen servicio para el desarrollo del Talento Humano de su empresa, en un ambiente que estimula las relaciones interpersonales y de negocios.

Nuestros valores: Calidad – Profesionalismo – Ética

Nuestros Programas:

- Seguridad Física Privada
- Escuela de Computación.

Desarrollo Empresarial



EMPROCAP
CENTRO DE CAPACITACIONES



ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO DEL SEMINARIO:

- Contextualizar los fundamentos teóricos sobre calidad en la atención al cliente.
- Concientizar y comprender las razones para brindar calidad en el servicio al cliente.
- Aprender la manera de desarrollar una actitud de servicio.
- Describir y descubrir los beneficios que se obtienen mediante una adecuada actitud ante el cliente.
- Analizar y comprender las reglas de oro del servicio al cliente.

ATENCIÓN AL CLIENTE Y RELACIONES HUMANAS

OBJETIVOS DEL SEMINARIO:

- Contribuir al desarrollo del personal de las empresas para que gestionen con éxito la calidad de atención al cliente, mediante relaciones humanas y comunicación efectiva, visión estratégica de la entrega de servicios y gestión de la calidad para la fidelización de clientes.

ARTE SUPREMO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

Contribuir al desarrollo personal para alcanzar o incrementar el éxito a través de la calidad en la atención al cliente, relaciones humanas y motivación a los estándares de calidad total.

EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

- Dominar Conceptos y Principios Generales de la Comunicación Efectiva dentro de la Actividad Empresarial.
- Reforzar las técnicas de servicio y atención al cliente interno y externo, manejo del sigilo de la información confidencial, elevar el nivel de desempeño personal y colectivo con motivación al logro de sus funciones, con eficiencia y eficacia.
- Contribuir al desarrollo del personal de las empresas para que gestionen con éxito la calidad de atención al cliente, mediante buenas relaciones humanas y comunicación efectiva con ética profesional.

EL PODER DEL CAMBIO DE ACTITUD VS ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVOS DEL SEMINARIO:

- Dotar al participante de herramientas que le permitan el desarrollo de habilidades propiciando el cambio de actitud y que esto contribuya a mejorar la Atención de los Clientes.

LIDERAZGO, TRABAJO EN EQUIPO Y MOTIVACIÓN

OBJETIVOS DEL SEMINARIO:

Formar líderes efectivos y afectivos que promuevan el cambio social en las empresas, alta productividad, individual y colectiva mediante el uso adecuado de técnicas de liderazgo, motivación y gestión del trabajo en equipo.

CULTURA ORGANIZACIONAL Y LIDERAZGO

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

Orientar y reforzar en los participantes las habilidades y actitudes para lograr mayor efectividad en el liderazgo, trabajo de equipo y mantener la motivación de los mismos para construir buenas relaciones interpersonales.

COACHING GERENCIAL Y LIDERAZGO

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

- Conocer a profundidad que significa ser un coaching gerencial, su aplicación práctica y metodológica.
- Desarrollar habilidades del participante para dirigir y controlar efectivamente manteniendo las buenas relaciones humanas y la comunicación.

SUPERVISIÓN Y LIDERAZGO

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

- Conocer a profundidad que significa ser un coaching gerencial, su aplicación práctica y metodológica.
- Desarrollar habilidades del participante para dirigir y controlar efectivamente manteniendo las buenas relaciones humanas y la comunicación.

RELACIONES HUMANAS Y COMUNICACIÓN

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

Contribuir al desarrollo del personal de las empresas para que gestionen con éxito la calidad de atención al cliente, mediante relaciones humanas efectivas, comunicación con calidez y motivación permanente hacia los estándares de calidad total.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LIDERAZGO ESTRATÉGICO

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

Conocer y Entender las Características y Virtudes del Líder para la Conducción correcta de Equipos de Trabajo optimizando Resultados en la Empresa.

RELACIONES HUMANAS, INTELIGENCIA EMOCIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

- Alentar las habilidades de la inteligencia emocional en la empresa de cada uno de los participantes.
- Desarrollar habilidades para analizar la solución de quejas y reclamos para solución de problemas.
- Analizar las diferentes técnicas para Detectar un Problema y Solucionar.

INTELIGENCIA EMOCIONAL, MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

- Alentar las habilidades de la inteligencia emocional en la empresa de cada uno de los participantes.
- Desarrollar habilidades para analizar la solución de quejas y reclamos para solución de problemas.
- Analizar las diferentes técnicas para Detectar un Problema y Solucionar.

MANEJO DE CLIENTES DIFÍCILES

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

Desarrollar Habilidades y Valores para una Efectiva Atención al Público, basado en Estrategias Modernas de Manejo de Clientes Difíciles.

VENDEDORES VS. ASESORES DE NEGOCIOS

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

Desarrollar y fortalecer en los participantes las habilidades necesarias para pasar de ser un Vendedor de Servicios a Asesor de Negocios mediante herramientas y técnicas de Negociación que le ayudarán al momento de hablar con Clientes potenciales y cerrar negocios.

VENTAS MODERNAS E INTELIGENTES

OBJETIVOS DEL SEMINARIO:

Preparar al personal de su empresa en las técnicas de ventas modernas implementando nuevas culturas de servicio al cliente, mediante sesiones de reforzamiento y aprendizaje motivacionales participativos.

VENTAS Y CIERRE DE VENTAS

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

Reforzamiento de las habilidades y destrezas para gestionar el cumplimiento de ventas proyectadas, aplicando el proceso de las actividades básicas de ventas para obtener un cierre de ventas efectivo.

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y HERRAMIENTAS PARA LA TOMA DE DECISIONES

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

Analizar La Situación Existente Que Rodea A Una Condición Problemática Dada.
Identificar Los Mayores Problemas Y El Problema Central De Una Situación.
Visualizar Las Relaciones De Causa-Efecto En Un Diagrama De Árbol De Problemas

RELACIONES HUMANAS, COMUNICACIÓN E INTELIGENCIA EMOCIONAL

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

Reforzamiento de las habilidades y destrezas para gestionar el cumplimiento de ventas proyectadas, aplicando el proceso de las actividades básicas de ventas para obtener un cierre de ventas efectivo.

REDACCIÓN DE INFORMES TÉCNICOS

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

- Establecer una metodología para la redacción de informes técnicos destinados a facilitar la toma de decisiones en el ámbito organizacional y mejorar la comunicación laboral.

ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN.

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

- Dar a conocer los elementos que debe contener un sistema de información sobre puestos, así como los conceptos de especificación y descripción de puestos.
- Exponer la teoría y práctica acerca de la selección de personal y familiarizarlos con algunas técnicas empleadas en el proceso.

ENTRENAMIENTO Y EVALUACIÓN DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

Brindar a los participantes herramientas que faciliten la realización de Procesos de Evaluación de los programas de Capacitación ejecutados por sus empresas.

DETECCIÓN DE NECESIDADES & FORMULACIÓN DE PLANES DE CAPACITACIÓN

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

- Dominar Conceptos y Principios Generales de cómo detectar las Necesidades de Capacitación dentro de la Empresa.
- Identificar las aptitudes, técnicas de los participantes, para desarrollar un Liderazgo ágil y participativo, con la implementación de una metodología adecuada para lograr éxito y calidad en el Trabajo.

ACTUALIZACIÓN DE LEYES LABORALES Y DEL SEGURO SOCIAL

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

- Dominar los Conceptos y Principios Generales de las Leyes Laborales de nuestra Legislación Nicaragüense.
- Conocer cuáles son las características o elementos de un Contrato Individual del Trabajo y Relación Laboral.
- Analizar las Diferencias que existe entre los Derechos y Obligaciones el Empleador y el Trabajador establecidos en la Ley de Carrera Docente, Código del Trabajo, Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa, Ley de Seguridad Social y Ley del IR.
- Identificar las formas de estipular el salario, jornada laboral mediante la Aplicación de Casos Prácticos.

ESTRATEGIA DE SERVICIO Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

El objetivo de este seminario es dar soporte y apoyo en aquellos aspectos relacionados con Servicio al cliente y protocolo Empresarial que debe existir en toda organización, para brindar calidad en la gestión al cliente de manera eficaz; considerando que son herramientas básicas para el desarrollo de un excelente Servicio y una buena labor.

ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA HOTELES

OBJETIVOS DEL SEMINARIO:

Dominar y Aprender las normas de etiqueta y protocolo usuales en el campo laboral de la hotelería, personal y familiar, su aporte en las relaciones interpersonales y sociales, así como las de desarrollar actitudes de disposición del trabajo hotelero e iniciativas de brindar un excelente servicio a los clientes como un valor agregado.

ADMINISTRACIÓN DE BODEGAS E INVENTARIOS.

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

Dotar y fortalecer al participante de Técnicas y Herramientas para una excelente Administración de Almacén e Inventario.

AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO APLICADO A LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

- Proveer los conocimientos básicos así como las políticas y procedimientos para el desarrollo del control interno aplicado a la tecnología de información.
- Dar a conocer el control interno en lo general y lo aplicable a TI, así como los antecedentes y orígenes de la auditoría informática
- Explicar mediante casos prácticos los diferentes controles aplicables a todos los escenarios de TI

CURSO INTENSIVO DE FACTURACIÓN

OBJETIVOS DEL SEMIINARIO :

- I. El objetivo principal de este curso, es dotar al participante (alumno) de los conocimientos integrales y de las obligaciones de la Empresa.
- II. Comprobar que la facturación que se va a emitir cumpla con los requisitos de ley.
- III. Como son: numeración secuencial, juegos de facturas completos, que el cálculo aritmético sea el correcto tanto el cálculo de unidades.

CURSO INTENSIVO DE CAJA

OBJETIVOS DEL SEMIINARIO :

- El objetivo principal de este curso, es dotar al participante (alumno) de los conocimientos integrales del manejo de caja, transacciones bancarias, arqueos de caja, ingresos y egresos, pagare, Notas Debito, Notas Crédito, Recibos de caja, Nominas y otros (obligaciones de la Empresa.)
- Desarrollar en el participante una visión general de la utilidad que tiene llevar todas transacciones en sistema Automatizado en su carrera y el amplio espectro de tareas que nos permita automatizar.
- Desarrollar en los participantes el conocimiento para conocer cada una de las transacciones ejecutadas en el departamento de caja.

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RECURSOS HUMANOS

OBJETIVOS DEL SEMINARIO:

- El objetivo principal de este curso, es dotar al participante (alumno) de los conocimientos integrales del manejo de caja, transacciones bancarias, arqueos de caja, ingresos y egresos, pagare, Notas Debito, Notas Crédito, Recibos de caja, Nominas y otros (obligaciones de la Empresa.)
- Desarrollar en el participante una visión general de la utilidad que tiene llevar todas transacciones en sistema Automatizado en su carrera y el amplio espectro de tareas que nos permita automatizar.
- Desarrollar en los participantes el conocimiento para conocer cada una de las transacciones ejecutadas en el departamento de caja.

TRABAJO EN EQUIPO Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

OBJETIVOS DEL SEMINARIO:

Desarrollar y reforzar en los participantes las habilidades y actitudes para lograr mayor efectividad en el trabajo de equipo y mantener la motivación de los mismos.

GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA

OBJETIVO DEL SEMINARIO :

Sensibilizar y motivar a todos los participantes sobre la importancia de gestionar los recursos humanos en la empresa, ofreciendo calidad en el servicio a los clientes o usuarios externos, a través de una buena actitud y trabajo en equipo, factores clave que le permitan lograr las metas organizacionales.

DESARROLLANDO EL CAPITAL HUMANO EN LA EMPRESA

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

Proporcionar técnicas y herramientas, conceptuales y prácticas, que le permitan a los capacitadores fortalecer su habilidad para identificar y satisfacer adecuadamente a cada uno de los colaboradores, necesidades de capacitación.

DESARROLLANDO HABILIDADES EN LOS CAPACITADORES (ANALISTAS)

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

Proporcionar técnicas y herramientas, conceptuales y prácticas, que le permitan a los capacitadores fortalecer su habilidad para identificar y satisfacer adecuadamente a cada uno de los colaboradores, necesidades de capacitación.

PLAN DE CLASES Y GUÍA DE SUPERVISIÓN

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

El propósito de este SEMINARIO – TALLER es proveer a los participantes de las destrezas básicas requeridas para facilitar el aprendizaje de adultos de una manera efectiva.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y EXCELENCIA EN LA COMUNICACIÓN

OBJETIVOS DEL SEMINARIO:

Desarrollar habilidades y valores para trabajar en estrecha colaboración con el equipo y mantener la eficiencia y la productividad estable.

Contar con estrategias modernas de solución de conflictos que les permita mejorar la relación laboral y las comunicaciones interpersonales.

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

OBJETIVO:S DEL SEMINARIO:

Proporcionar los conocimientos, necesarios en los colaboradores para incrementar los resultados positivos de la empresa a través de una adecuada coordinación, manejo de emociones, crear armonía del personal para construir buenas relaciones interpersonales, Alentar las habilidades de la inteligencia emocional en los participantes.

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RELACIONES HUMANAS

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

Proporcionar los conocimientos, necesarios en los colaboradores para incrementar los resultados positivos de la empresa a través de una adecuada coordinación, manejo de emociones, crear armonía del personal para construir buenas relaciones interpersonales, Alentar las habilidades de la inteligencia emocional en los participantes.

TRABAJO EN EQUIPO Y CAMBIO DE ACTITUD

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

Cambiar actitudes negativas en actitudes positivas para crear un clima organizacional agradable, así como Gestionar nuestras emociones y la de nuestros colaboradores, en pro de la consecución de los objetivos del equipo.

Ética y Relaciones Interpersonales

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

Reforzar y desarrollar habilidades y valores morales en el personal el desarrollo de una cultura de relaciones interpersonales efectivas.

COMO DESARROLLAR EL LIDERAZGO

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

Apoyar a los ejecutivos a tomar conciencia de la importancia de las habilidades directivas para alcanzar el éxito en sus colaboradores.

EL ARTE DE HABLAR

OBJETIVOS DEL SEMINARIO :

Reconocer y comprender la importancia de la comunicación oral; En el arte de hablar y El Óptimo manejo y control de nuestro lenguaje corporal hacia una mejora de actitudes y conductas que promuevan expresar de manera efectiva los mensajes.



EMPROCAP

CENTRO DE CAPACITACIONES ®

UN NUEVO CONCEPTO PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

2266 2160



8775 5303



B*Altagracia, Semáforos de la Racachaca 1C Abajo, 3C al Sur 1/2C Arriba.



www.emprocap.com.ni



gerencia@emprocap.com.ni



ACREDITADOS POR

