

# Desarrollo Empresarial



# 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

## OBJETIVO 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

## OBJETIVO 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

## OBJETIVO 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

## OBJETIVO 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

## OBJETIVO DEL SEMINARIO

- Elevar las destrezas estratégicas y liderazgo de los Supervisores en la Administración Clave del Talento Humano.

# RELACIONES HUMANAS Y COMUNICACIÓN

## OBJETIVO 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

## OBJETIVO DEL SEMINARIO

Dotar a los participantes de una metodología práctica para utilizar las distintas herramientas disponibles para la gerencia del talento, a fin de desarrollar el potencial humano de manera flexible y en continua mejoría.

# LIDERAZGO VS. CONDUCCIÓN DE EQUIPOS

## OBJETIVO 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

### OBJETIVO DEL SEMINARIO

- Alentar las habilidades de la inteligencia emocional en la empresa de cada uno de los participantes.
- Concientizar la importancia y características de la colaboración en el Trabajo en equipo.
  - Proporcionar una sólida educación en el arte de servir bien.
  - Nombrar clara y específicamente aquellos elementos que ayudan a crear buenas relaciones
  - interpersonales, así como los que ayudan a fomentarlas en la comunidad y el trabajo.



# 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**

### **OBJETIVO 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

## OBJETIVO 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

Contribuir al desarrollo del personal de las empresas para que gestionen con éxito la calidad en las relaciones humanas, comunicación con calidez y motivación permanente hacia los estándares de calidad total, practicando inteligencia emocional.

# REDACCIÓN DE INFORMES TÉCNICOS

## OBJETIVO 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

## OBJETIVO 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

## OBJETIVO 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

## OBJETIVO 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.

## OBJETIVO 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 SEMINARIO

- 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 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 Débito, 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

Gestionar mediante la práctica de los principios de la inteligencia emocional, la capacidad de motivar al personal y obtener así su colaboración y confianza.

Apreciar el valor de interactuar para saber ser y estar con las personas que interactuamos a diario.

# 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

## OBJETIVO 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)

## OBJETIVO 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

## OBJETIVO 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

## OBJETIVO 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 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

## OBJETIVO 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

## OBJETIVO 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**

### **OBJETIVO 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**

### **OBJETIVO 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

## OBJETIVO 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.