

Desarrollo de Competencias Humanas para Mejorar el Desempeño

Curso

Código SENCE

Calidad en la Atención a Clientes

12-37-9165-05

En una empresa es de importancia principal lograr que los empleados en contacto con los clientes reconozcan y valoren la importancia dicho cliente para la organización, y que aprovechen dicho contacto para transformar sus interacciones con este en oportunidades de mejora para la organización, especialmente con el manejo de las objeciones y quejas de estos, logrando con esto que mejoren los niveles de satisfacción de los clientes.

Trabajo en Equipo (Indoor)

12-37-9166-27

Trabajo en Equipo (Outdoor)

12-37-9146-07

Tanto nuestra sociedad como las organizaciones, viven un momento complejo, altamente competitivo y de creciente incertidumbre. Comprender como se ordenan las posiciones al interior de estas, los elementos que las determinan, o las relaciones de poder que intervienen, se hace cada vez más necesario. De esta forma, desarrollar habilidades de trabajo en equipo se transforma en un requisito para intervenir y participar exitosamente en ellas y para enfrentar esta realidad que demanda renovadas y mayores competencias.

Clima Organizacional

12-37-9173-03

En todas las empresas el poder mantener un clima de trabajo y de organización óptimo es clave para poder desarrollar sus actividades y alcanzar sus metas productivas, laborales y organizacionales. Cada vez más las ventajas competitivas de una empresa se encuentran en que tan bien funcionan los equipos de trabajo que la conforman.

Aprender a Reclamar y a Recibir Reclamos

Manejo de Clientes Difíciles

Asertividad Laboral y Manejo de Conflictos

Los participantes conocerán y aplicarán los conceptos de asertividad y sus implicaciones prácticas, como método científico de ejercer la autoridad al interior de la empresa. También aprenderán y practicarán el manejo de la expresión y recepción de las críticas y reclamos en forma responsable, honesta y respetuosa.

Creatividad y Pensamiento Innovador en la Empresa

Liderazgo Formativo

Desarrollo de Habilidades de Liderazgo

12-37-9065-45

Es un curso práctico de liderazgo en las organizaciones, que contempla técnicas de desarrollo de liderazgo efectivo, trabajo en equipo y manejo de las comunicaciones, dirigido a personas que ocupan cargos de jefaturas y supervisión.

Desarrollo de Competencias Humanas para Mejorar el Desempeño

Curso

Código SENCE

Ventas y Comunicación Efectiva

12-37-9173-44

En todas las empresas es de suma importancia que las personas en contacto con los clientes sepan transmitir y recibir los requerimientos de estos para lograr una venta exitosa. Sin un correcto manejo de estos una empresa no venderá y no será viable.

Técnicas de Negociación y Venta Efectiva

Administración del Tiempo y Organización de las Tareas Diarias

Técnicas de Supervisión y Liderazgo

12-37-9169-50

En todas las empresas es de suma importancia que los mandos medios e inferiores sean capaces de liderar en forma efectiva sus grupos de trabajo para lograr implementar y ejecutar los lineamientos estratégicos bajados desde la alta dirección de esta. Así mismo un liderazgo efectivo logrará que las personas se comprometan positivamente en realizar un efectivo trabajo de equipo en pos de las metas ya establecidas, coordinándose correctamente con los otros grupos de trabajo de la misma empresa.

Servicio al Cliente

12-37-8386-82

Hoy el comportamiento del cliente se caracteriza por una mayor exigencia en la calidad de los productos y servicios que adquiere, por ello necesita sentirse escuchado, atendido y confortable respecto del servicio recibido; es así como las personas que cumplen el rol en la atención clientes deben contar con una serie de herramientas y técnicas que le permita a la empresa otorgar un servicio de calidad integral. En la empresa este aspecto es una ventaja comparativa que le procurará optimizar sus estándares de desempeño y productividad. Para lograr lo anterior es necesario desarrollar competencias de servicio al cliente entre los colaboradores que se encuentran ejecutando actividades en contacto directo con clientes externos e internos.

Programa Integral de Productividad Personal (PIPP)

Curso

Código SENCE

Administración del Presupuesto Familiar

12-37-8547-25

Al término del curso, el participante estará en condiciones de manejar herramientas de administración de sus ingresos y egresos y controlar su presupuesto familiar, utilizando correctamente el crédito. Priorizará eficientemente las necesidades de su grupo familiar y evaluará las consecuencias legales del sobreendeudamiento.

Manejo del Estrés Laboral

Los participantes estarán capacitados para reconocer y enfrentar en forma consciente los desgastes propios de su gestión y las técnicas operativas para manejarlos.

Programa Integral de Productividad Personal (PIPP)

Curso

Autogestión y Calidad Personal

En el mundo actual el conocerse a sí mismo, evaluando correctamente sus fortalezas y debilidades es de suma importancia para lograr el desarrollo personal y lograr alcanzar metas ambiciosas. Este curso logrará que los participantes hagan una autoevaluación de su Calidad Personal y formulen un plan de desarrollo para el mejoramiento de sus áreas débiles. También reconocerán sus habilidades gerenciales y definir sus estilos atribucionales.

Mujer y Trabajo, Equilibrando Roles

Dado los desafiantes roles que significa ser mujer y trabajadora es que este curso logrará que las participantes estén en condiciones de conocer y comprender las características de su Género y la Etapa de vida que están viviendo, logrando generar las habilidades específicas para reconocerse y aceptarse. Además de aprender estrategias de priorización, delegación, y trabajo en equipo, y de reconocer y trabajar los síntomas del estrés, para finalmente fortalecer las habilidades que les permitan lograr su autocuidado en beneficio propio y de quienes la rodean.

Padres de Hijos Adolescentes

Se brindaran a través de propuestas en aspectos psicológicos, físicos y emocionales, respuestas a situaciones e interrogantes que se presentan en los padres al momento de educar a sus hijos, brindándoles soluciones y explicaciones a ciertos tipos de conductas y aspectos de sus hijos en la etapa de la adolescencia, orientado a facilitar la labor de ser padre. Además de aprender a identificar las nuevas preferencias satisfactorias que tienen los hijos al llegar a la edad de la adolescencia y conocer las características esenciales de los nuevos personajes que se han convertido en "modelos" para ellos (drogas, alcohol, sexo, ambientes, personas, etc.) logrando mantener la influencia y conocimientos de sus conductas por parte de los padres.

Prevención de Drogas y Alcohol

Este curso está destinado que los participantes adquieran los antecedentes y conocimientos que les permitan un manejo adecuado de esta temática. Logrando interpretar conceptos relacionados con problemas de uso y abuso de drogas y alcohol. Y poder reconocer las características y síntomas de los trastornos del uso y abuso de drogas y alcohol, aplicando a su vida los conocimientos apropiados y evitar problemáticas de consumo e implementando un programa de vida saludable en sus vidas.

Técnicas de Relajación y Dominio Corporal

Al finalizar el curso los participantes estarán preparados para aplicar las técnicas modernas de relajación y dominio corporal (respiración, meditación, musicoterapia, trabajo muscular e imagerías), junto con técnicas y sugerencias prácticas para el manejo psicológico del estrés laboral con estas herramientas.

Área de Informática

Curso

Código SENCE

Uso de Internet en la Gestión Comercial y Administrativa

Los participantes utilizarán las herramientas que proporciona internet para la búsqueda de información relevante para la gestión empresarial. Entendiendo el impacto en los resultados de sus búsquedas de la correcta selección del buscador, pudiendo escribir correctamente los términos más apropiados para la etapa de búsqueda siendo desarrollada. Además de reconocer y usar los principales sitios de apoyo a la gestión empresarial.

Access Básico e Intermedio

En la empresa moderna es relevante que los alumnos dominen las herramientas básicas de Microsoft Access que les permitan organizar, crear y planificar la información relacionada, de esta forma adquirirán conocimientos fundamentales para incorporarse a las nuevas tecnologías que facilitan la función laboral en términos de productividad y calidad. Al finalizar el curso el participante habrá adquirido las competencias con las que será capaz de utilizar el sistema de base de datos Microsoft Access, permitiéndole resolver con eficiencia la necesidad de administrar, consultar, informar y proteger información.

Alfabetización Digital Básica

Al finalizar el curso los participantes estarán capacitados para dominar en forma básica las aplicaciones Microsoft Word, Internet y correo electrónico, a partir de la identificación de las características y prestaciones generales de un computador.

Excel Básico

12-37-9154-35

Las organizaciones cada vez más necesitan poder obtener el máximo provecho de sus datos y necesitan personas que sean capaces de usar herramientas que procesen y organicen estos datos y generen información con distintos niveles de expertiz. Una de las más usadas es la planilla de cálculo Excel.

Excel Intermedio

12-37-9151-65

Las organizaciones cada vez más necesitan poder obtener el máximo provecho de sus datos y necesitan personas que sean capaces de usar en forma más eficiente las herramientas proporcionadas para procesar estos datos. Este curso entregará un dominio de las herramientas más usadas para el análisis de datos y preparación de informes con Excel.

Manejo de las Aplicaciones Excel y Outlook como Herramientas de Gestión

12-37-9034-80

Las empresas necesitan agilizar eficientemente el proceso y desarrollo de la gestión administrativa con esta capacitación se brindará al participante el desarrollo de sus competencias en explotar los recursos básicos e intermedios, de las planillas electrónicas de Excel y bases de datos, así como también utilizar un programa de correo electrónico y conocer herramientas de seguridad informática. Tendrá un efecto inmediato en las tareas gestión que necesita la empresa.