

Cronograma General

CURSO	Horarios	Setiembre	Octubre	Noviembre
Calidad en la atención y manejo de reclamos	14,00 a 16,00	20 y 27		
Grafología: primer abordaje	17,00 a 19,00		19	23
	8,30 a 10,30			24
Relaciones humanas en la Empresa	14,00 a 15,30		9 - 23 - 30	
Plan de comunicación en marketing	14,00 a 16,00			1 - 8- 15
CICLO de LIDERAZGO	Horarios	Setiembre	Octubre	Noviembre
Liderazgo y Motivación	13,30 a 16,30		19	
Comunicación entre personas	13,30 a 16,30		20	
Trabajo en Equipo	13,30 a 16,30			23

Resumen de cada Curso



**Calidad en la Atención y manejo de reclamos**

Dictado por Lic. Sebastián Di Nucci, marketing, ventas y comunicación

Orientando a quienes

- Atienden al público
- Trabajan en gestión o contacto con clientes
- Tienen gente a cargo de atención de clientes

Principales temas del Programa

- Atención humana y profesional.
- Momentos de la verdad y fórmula de la satisfacción.
- Esquema de valor agregado para un cliente.
- Manejo de quejas y reclamos: Orígenes y Formas de prevención.
- Resolución de casos. Videos ejemplificativos.
- Comunicación asertiva: Escucha activa.
- La habilidad de saber interrogar al cliente.

Dinámica

2 Jornadas de 2hs – 14,00 a 16hs

Encuentros

20 y 27 de septiembre

Precios y promociones

General \$ 950– 2da persona de la empresa \$850  
Socio \$850 – 2da persona de la empresa \$750

Nota: los descuentos son válidos en un pago hasta 72hs hábiles antes del comienzo de cada Curso.

Cronograma General

CURSO	Horarios	Setiembre	Octubre	Noviembre
Calidad en la atención y manejo de reclamos	14,00 a 16,00	20 y 27		
Grafología: primer abordaje	17,00 a 19,00		19	23
	8,30 a 10,30			24
Relaciones humanas en la Empresa	14,00 a 15,30		9 - 23 - 30	
Plan de comunicación en marketing	14,00 a 16,00			1 - 8- 15



**Grafología: primer abordaje.**

Dictado por Lic. Claudio Amitrano, Especialista en Recursos Humanos y Grafólogo Público Nacional.

La grafología es una herramienta cuyo objeto consiste en conocer la personalidad a través de la escritura. Sus aplicaciones son diversas y variadas, pero por lo general se utiliza en peritajes judiciales, perfiles en selección de personal, orientación vocacional y hasta en el ámbito de la salud ya que la escritura permite detectar algunas enfermedades.

Sin embargo son cada vez más las personas que identifican en ella, la posibilidad de tener una mejor aproximación acerca de sí mismas y de las personas que las rodean.

Este taller está orientado a las personas que quieren tener un primer y sencillo abordaje de la herramienta. El cual, les permitirá ingresar al menos a la primera capa de una ciencia no sólo apasionante sino también accesible.

Dinámica

3 Jornadas de 2hs

Precios y promociones

General \$ 1.800 – 2da persona de la empresa \$1.650

Socio \$1.650 – 2da persona de la empresa \$1.500

Nota: los descuentos son válidos en un pago hasta 72hs hábiles antes del comienzo de cada Curso.

CURSO	Horarios	Setiembre	Octubre	Noviembre
Calidad en la atención y manejo de reclamos	14,00 a 16,00	20 y 27		
Grafología: primer abordaje	17,00 a 19,00		19	23
	8,30 a 10,30			24
Relaciones humanas en la Empresa	14,00 a 15,30		9 - 23 - 30	
Plan de comunicación en marketing	14,00 a 16,00			1 - 8- 15



### Relaciones humanas en la Empresa:

“Ellos, yo y nosotros en el trabajo”

Dictado por Lic. Melisa Nielsen, psicología.

La palabra vínculo representa la unión, relación y unión de una persona a otra. Es un elemento fundamental para poder sobrevivir en un ambiente natural como social, favoreciendo la adaptación. El vínculo nos permite influir sobre el medio y ser influenciado por el mismo. Cómo nos comunicamos y como nos comportamos influye en la relación que tenemos y tendremos a futuro con los demás.

#### Orientando a quienes

- Trabajan conduciendo personas
- Desean comprender mejor el comportamiento humano en el marco del trabajo.
- Buscan conocerse más a sí mismo

#### Dinámica

3 Jornadas de 1,50hs – 14,00 a 15,30hs

#### Encuentros

9, 23 y 30 de octubre

#### Programa de Encuentros

1er Encuentro: Personas y personalidades  
Clasificación de distintos tipos de personalidades.  
Características y oportunidades. Diversidad en el mundo del trabajo: ¿obstáculos o desafíos?  
2do encuentro. Uno con el otro  
Importancia de conocerse a uno mismo. La importancia del otro para la constitución de la subjetividad. Componentes del yo. El self laboral. El cuerpo en el trabajo  
3er Encuentro: Mejorando los vínculos  
Concepto de vínculo. Tipos de vínculos. Vínculos que enferman. Alternativas para pensar la constitución de vínculos más sanos. Formación de vínculos profesionales. La cultura organizacional como formadora de vínculos.

#### Precios y promociones

General \$1.150 – 2do Participante \$950  
Socio CET \$ 950– 2do Participante \$850

Nota: los descuentos son válidos en un pago hasta 72hs hábiles antes del comienzo de cada Curso.



## Plan de Comunicaciones en marketing

Dictado por Lic. Claudio Enríquez, marketing, diseño y comunicación

El avance de las nuevas tecnologías y la aceleración en los hábitos de consumo pusieron al usuario en primer plano del marketing. Escenarios hiper-competitivos y segmentación uno a uno, obligaron a los emprendimientos, comercios y empresas a rediseñar su estrategia de diálogo con los consumidores. Conocer, planificar y desarrollar un Plan de Comunicación Estratégico se hace indispensable en el mundo de los negocios de hoy.

<p><u>Orientando a quienes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empresarios, emprendedores y particulares interesados en revisar o establecer un plan de comunicaciones.</li> <li>- Personal de empresas u organizaciones con funciones de comunicación, marketing y ventas.</li> <li>- Profesionales independientes</li> </ul> <p><u>Dinámica</u> 3 Jornadas de 2,00hs – 14,00 a 16hs</p> <p><u>Encuentros</u> 1, 8 y 15 de noviembre</p>	<p><u>Programa de Encuentros</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>1er Encuentro</u>: “La comunicación como herramienta”. Nuevas perspectivas de la comunicación. Tendencias y conceptos. Dialogo moderno e inteligente. Concepto de Cliente y poder del usuario. Diagnóstico comunicacional. Diferencia entre la comunicación humana e institucional. Siempre estamos comunicados. Qué dice su empresa y qué quiere decir, la era de los sistémico.</li> <li>- <u>2do Encuentro</u>: “Posicionamiento esperado”. Leyes del posicionamiento. Casos de reposicionamiento. Cómo reinventarse. Ganar mercado con la estrategia de adaptación. Participación de mercado. Leer escenarios y oportunidades de negocio.</li> <li>- <u>3er Encuentro</u>: “Desarrollo de Plan de Comunicación”. Implementación interna. Estructura general de un plan de Comunicaciones de Marketing. Para que sirve. Barreras y modelos mentales. Beneficios que obtenemos. Venta interna y trabajo colaborativo. Importancia y roles del equipo ejecutor. Plan de acción.</li> </ul> <p><u>Precios y promociones</u> General \$1.450 – 2do Participante \$1.300 Socio CET \$ 1.300– 2do Participante \$1.150 <u>Nota</u>: los descuentos son válidos en un pago hasta 72hs hábiles antes del comienzo de cada Curso.</p>
--	--

## Ciclo de Liderazgo 2017

Se dictarán tres Módulos independientes que el participante optará integrar de acuerdo a sus necesidades. La Empresa o Particular tendrá un menor precio al tomarlo completo. Es dictado por Lic. Claudio Amitrano, Especialista en Recursos Humanos, oriundo de la ciudad de Bs.As.



### Liderazgo y Motivación "Formarse para conducir personas" 19/10 de 13,30 a 16,30

La motivación es lo que le da movimiento a la acción de los hombres. Todos nuestros actos tienen una razón de ser. En esta jornada procuraremos redescubrirnos en base a nuestras necesidades más profundas, para poder ir detrás de aquello que nos causa bienestar y equilibrio. El liderazgo como conducción necesita de un motivador de personas sin duda, pero también requiere de una constante búsqueda interior para seguir sumando experiencias y poder formarse. Qué nos llevaremos de este módulo: "Saber lo que necesito para conducir y lo que el otro necesita como motivación para ser conducido"



### Comunicación entre Personas "Claves para mejorar el día a día" 20/10 de 13,30 a 16,30

Como seres de relación, las personas necesitamos mejorar nuestra capacidad empática. Esto lo podemos hacer sólo a través de una buena comunicación. Para ello, conoceremos en profundidad las diferentes problemáticas a las que nos enfrentamos a la hora de comunicarnos. En este módulo el objetivo es: "Escuchar al otro es respetarme a mí mismo"



### Trabajo en Equipo "El desafío de lograrlo" 23/11 de 13,30 a 16,30

Un Equipo no es sólo una suma de buenas voluntades sino la intención de ir detrás de un objetivo común. Buscamos poder identificar quiénes somos dentro de nuestro mundo de relaciones, con el fin de ayudar y ayudarnos a cumplir nuestras metas. En este módulo queremos: "No puedo solo, por eso me ayudo, ayudándote"

#### Precios y promociones

General: Módulo individual \$1050 – Curso completo \$2.700 (en vez de \$3.150)

Módulo individual Socio CET: \$ 950 – Curso Completo \$2.450 (en vez de \$2.850)

Nota: los descuentos son válidos en un pago hasta 72hs hábiles antes del comienzo de cada Curso o Módulo