

PROGRAMA DE FORMACIÓN EN HABILIDADES DIRECTIVAS Y COMERCIALES PARA EMPRENDEDORES

PRESENTACIÓN

La Fundación Rafael del Pino (<http://www.frdelpino.es/>) y Madrid Emprende han acordado poner en marcha un programa de formación en habilidades directivas y comerciales para emprendedores.

La primera edición de este programa formativo se dirige a los empresarios alojados en la Red de Viveros de Empresas de Madrid Emprende.

OBJETIVOS

- Capacitar el fomento y la gestión de la iniciativa empresarial, dirigiendo de forma idónea la empresa, en el entorno en que nos movemos.
- Tener la base y el conocimiento integral para asegurar la consolidación de los proyectos emprendidos.
- Tener la capacidad para explotar todas las habilidades y aplicar éstas a la mejora de la realidad empresarial.
- Articular un proceso completo de capacitación con la máxima calidad y optimizando el factor tiempo de los destinatarios.

OFERTA FORMATIVA

Consistirá en los dos grandes bloques cuyos contenidos se detallan a continuación:

Habilidades de Dirección	Habilidades Comerciales
Obligatorios (Presenciales)	Obligatorios (Presenciales)
Liderazgo y Dirección de Personas	Atención y Servicio al Cliente
Trabajo en Equipo	Planificación y Organización Comercial
Orientación a Resultados	Fidelización y Seguimiento del Cliente
Optativos Virtuales (elegir 1)	Optativos Virtuales (elegir 1)
Presentaciones Eficaces. Comunicación	Proactividad Comercial
Creatividad e Innovación	Argumentos Comerciales
Orientación al Cliente Interno y Externo	El Cierre de Venta
Técnicas de Negociación	La Entrevista Comercial
Toma de Decisiones. Resolución de Problemas	Técnicas de Venta Telefónica
Gestión Eficaz del Tiempo	Tratamiento de Objeciones

MÉTODO

- **Formación on-line:** contenidos optativos
Esta fase contempla la formación virtual tutorizada del participante, a través del acceso a una plataforma virtual.

El participante accederá para cumplir la secuencia y las evaluaciones previstas para el cumplimiento de la carga teórica prevista de los 2 cursos optativos (previamente elegidos, y según sus intereses).

Deberá completar la parte formativa on-line antes de la fecha de finalización del programa presencial.

- **Formación presencial:** contenidos obligatorios
Los participantes recibirán una formación basada en la reflexión y puesta en común de principios, conceptos y herramientas a partir de dinámicas y ejercicios realizados en equipo.

DURACIÓN DEL PROGRAMA

Formación presencial: 4 sesiones de ½ jornada cada una (1 x semana) y en semanas consecutivas. A determinar de mañana o de tarde.

Formación on line: se estima una duración de 2 o 3 semanas.

LUGAR DE IMPARTICIÓN DE LA FORMACIÓN PRESENCIAL

Vivero de Empresas de Carabanchel.

Calle Cidro nº 3. 28044 Madrid.

Metro: Carabanchel Alto/ San Francisco (Línea 11). Bus: 108, 118, 155.

SELECCIÓN DE CANDIDATOS

El proceso de selección de candidatos requiere la recepción de las solicitudes.

Para acceder al programa el candidato deberá enviar al correo electrónico adiez@frdelpino.es la siguiente documentación:

- Curriculum Vitae
- Solicitud de Aplicación (en documento Word por separado)
- Ficha de elección de contenidos optativos (ver Anexo 1)
- Documento DAFO (ver Anexo 2)

La dirección del programa formativo realizará las entrevistas personales y/o telefónicas necesarias para complementar el dossier de información de cada candidato.

Según los recursos, normas, requisitos y objetivos del programa, se les entregará la documentación a los candidatos finalmente seleccionados.

Plazos

- Envío de la documentación por parte de los candidatos: hasta el viernes 14 de septiembre de 2012 (inclusive).
- Evaluación y calificación de los candidatos: hasta el jueves 11 de octubre de 2012 (inclusive). Se procederá al análisis de la documentación presentada y a las entrevistas personales/telefónicas que se consideren necesarias.
- Fecha prevista de inicio del programa¹: lunes, 22 de octubre de 2012.

¹ La fecha es estimativa en función del desarrollo del proceso selectivo.

ANEXO 1: CONTENIDOS VIRTUALES

Para facilitar la valoración al candidato, en función de sus intereses y necesidades, se adjunta dos cuadros, a continuación, con los objetivos pedagógicos de cada tema para cada una de las dos áreas de habilidades: Dirección y Comercial.

Habilidades de Dirección	
Tema	Objetivo
Liderazgo y Dirección de Personas	Conocer los principios y habilidades necesarios para gestionar eficazmente los equipos de trabajo y lograr el máximo compromiso del personal.
Gestión Eficaz del Tiempo	Dominar los elementos, habilidades y técnicas que permitan maximizar la productividad personal haciendo uso del tiempo como recurso escaso.
Orientación a Resultados	Comprender la trascendencia y principios de una correcta gestión personal y de los recursos orientada al logro de los objetivos.
Presentaciones Eficaces. Comunicación	Dominar los conceptos y componentes fundamentales del proceso de la comunicación enfocada hacia las relaciones y eficaz transmisión de ideas.
Creatividad e Innovación	Conocer los modelos y técnicas fundamentales orientados a mejorar la organización en términos de sus recursos, procesos y servicios.
Orientación al Cliente Interno y Externo	Incorporar las capacidades para transmitir y sensibilizar al personal acerca del valor y trascendencia de orientarse al cliente y sus beneficios.
Técnicas de Negociación	Dominar el proceso, los elementos y técnicas de la negociación para lograr el éxito en función al modelo ganar-ganar y evitar los conflictos.
Toma de Decisiones. Resolución de Problemas	Dominar los elementos y condicionantes necesarios para incrementar los niveles de acierto en la TD. Gestionar favorablemente los problemas.
Trabajo en Equipo	Comprender el proceso, los factores y las condiciones que promueven y facilitan el trabajo en equipo, para el logro de los objetivos.

Habilidades Comerciales

Tema	Objetivo
Atención y Servicio al Cliente	Dominar los principios, elementos y conductas que permitan asegurar una experiencia satisfactoria con cada uno de nuestros clientes.
Planificación y Organización Comercial	Conocer las herramientas técnicas que permitan organizar, ejecutar y controlar las operaciones comerciales en función a los objetivos.
Fidelización y Seguimiento del Cliente	Comprender la importancia, los elementos y las acciones orientadas a retener y lograr la reposición de compra/servicio de los clientes.
Proactividad Comercial	Sensibilizar y capacitar a los responsables y al personal comercial sobre la potencia de la iniciativa proactiva en las operaciones de venta.
Argumentos Comerciales	Dominar el conjunto de conocimientos y habilidades para gestionar favorablemente la transmisión de los beneficios del producto o servicio.
El Cierre de Venta	Comprender el proceso de cierre, sus características, las señales y las motivaciones de compra de los clientes, para asegurar la venta.
La Entrevista Comercial	Conocer el proceso, los elementos y las herramientas que se deben utilizar para maximizar el éxito de la aproximación inicial en la gestión comercial.
Técnicas de Venta Telefónica	Comprender los principios, elementos y técnicas orientadas a lograr el éxito comercial a partir del uso de la plataforma telefónica.
Tratamiento de Objeciones	Dominar el proceso, las características y las habilidades para gestionar favorablemente las objeciones y críticas de los clientes.

FICHA DE ELECCIÓN DE LOS CONTENIDOS VIRTUALES

Habilidades de Dirección	Habilidades Comerciales
Cursos Virtuales Optativos (elegir 1)	Cursos Virtuales Optativos (elegir 1)
Presentaciones Eficaces. Comunicación <input type="checkbox"/>	Proactividad Comercial <input type="checkbox"/>
Creatividad e Innovación <input type="checkbox"/>	Argumentos Comerciales <input type="checkbox"/>
Orientación al Cliente Interno/Externo <input type="checkbox"/>	El Cierre de Venta <input type="checkbox"/>
Técnicas de Negociación <input type="checkbox"/>	La Entrevista Comercial <input type="checkbox"/>
Toma Decisiones. Solución Problemas <input type="checkbox"/>	Técnicas de Venta Telefónica <input type="checkbox"/>
Gestión Eficaz del Tiempo <input type="checkbox"/>	Tratamiento de Objeciones <input type="checkbox"/>

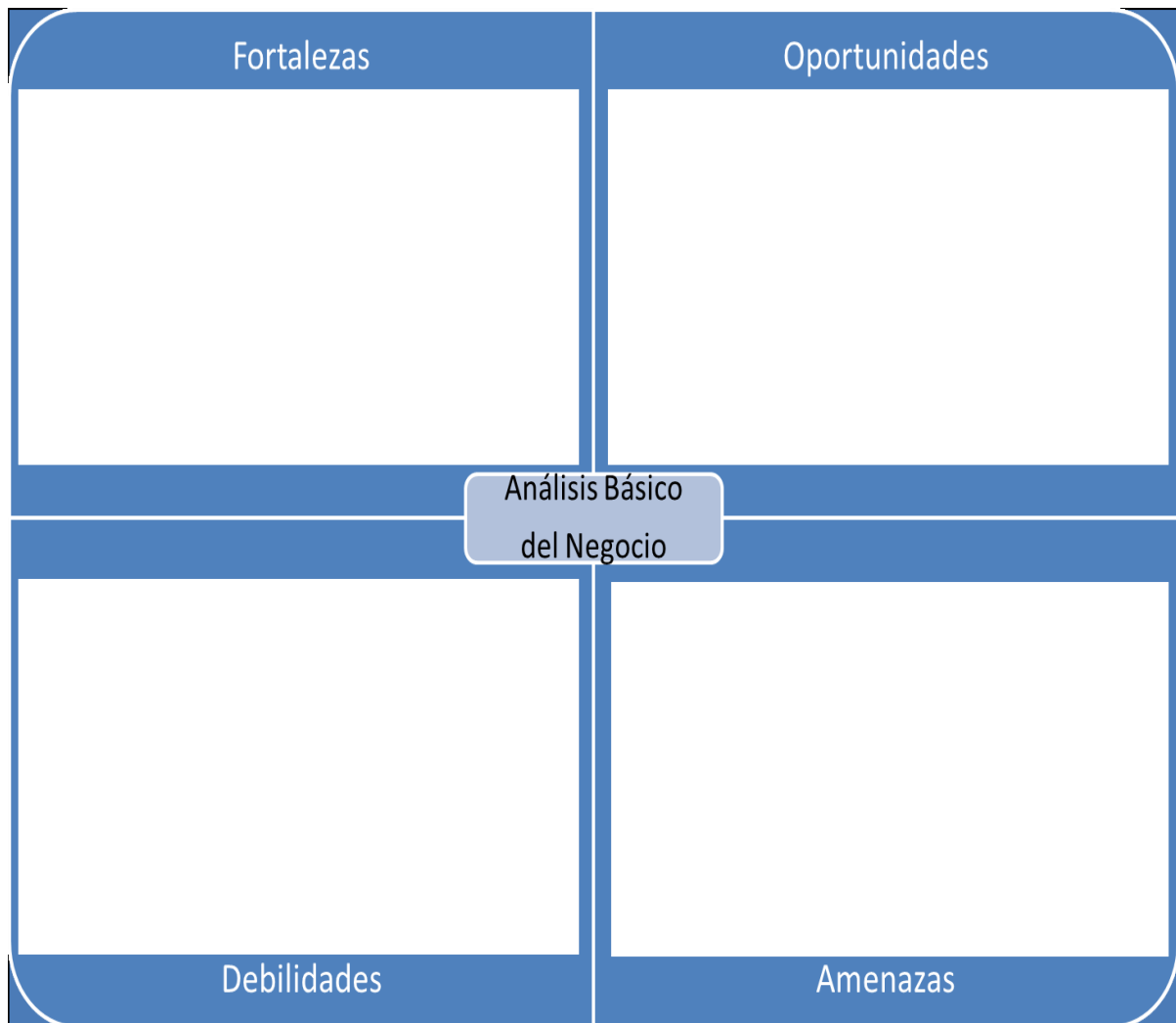
ANEXO 2: FICHA CUMPLIMENTACIÓN DAFO

El candidato deberá cumplimentar una matriz de información (DAFO) que sitúe su actividad profesional y negocio.

Su cumplimentación incrementará el bagaje de información de los tutores y formadores, facilitando la personalización de las tutorías, incrementando el valor y el impacto pedagógicos de la acción formativa.

Se adjunta guía de cumplimentación de DAFO y a continuación el cuadro DAFO a cumplimentar.

<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <p>Describa cuáles son las principales fortalezas, ventajas y particularidades positivas de su negocio (productos, comercialización, calidades, ubicación, marketing, personal, financieros, procesos, proveedores, etc.) que supongan una posición competitiva singular con respecto a sus clientes, mercado, área geográfica de influencia, etc.</p>	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <p>Describa cuáles son las principales oportunidades de crecimiento, desarrollo y negocio que identifica usted en su mercado, clientes o área de influencia, que supongan una manera diferente de operar o un cambio en la forma en que su empresa realiza los negocios o se relaciona con sus clientes (venta, productos, sistemas, etc.)</p>
<p>Análisis Básico del Negocio</p>	
<p>Describa cuáles son las principales debilidades, desventajas y particularidades negativas de su negocio (productos, comercialización, calidades, ubicación, marketing, personal, financieros, procesos, proveedores, etc.) que supongan una posición no competitiva con respecto a sus clientes, mercado, área geográfica de influencia, etc.</p>	<p>Describa cuáles son las principales amenazas del entorno de su negocio (competencia, hábitos de los clientes, estado, ayuntamiento leyes, clima, demografía, tecnología, etc.) que identifica usted, que hoy sean o supongan una amenaza real o potencial a la marcha y/o éxito de su negocio.</p>
<p>Debilidades</p>	<p>Amenazas</p>



19/07/2012

H:\ME_EMPRENEDORES\ENTIDADES_ASOCIACIONES\RAFAEL DEL PINO\
Programa formativo Rafael del Pino 2012 para Viveros 1.doc..doc