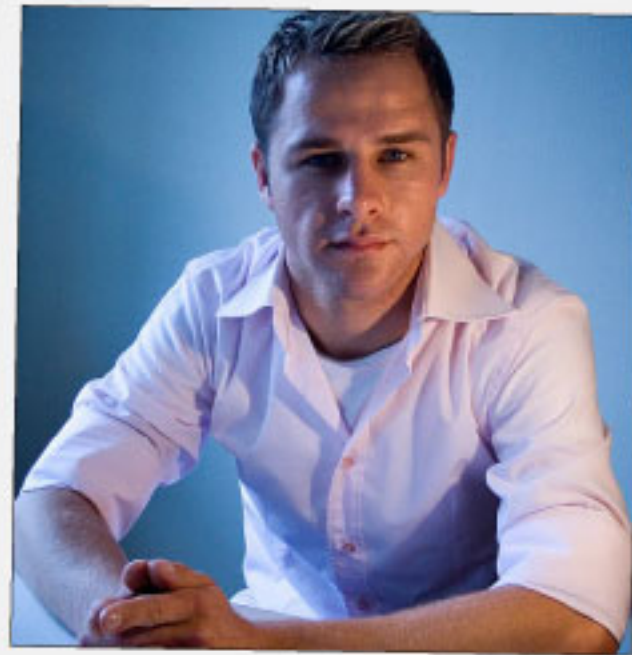


Formación específica para talleres



Responsable de taller



Atención al cliente



Mandos intermedios



Líder coach

Realizamos detecciones de necesidades para cada cliente, adaptando de ese modo la acción formativa a sus necesidades más concretas.

Todos nuestros cursos se podrán bonificar mediante la fundación tripartita gestionándolo nosotros si así lo desea.

Nuestra vocación es ser útiles ofreciéndoles soluciones

Curso para mandos intermedios

Objetivos:

- ¿Quién es un mando intermedio?
- ¿Qué funciones realiza?
- ¿Cuáles son sus objetivos?
- ¿Qué responsabilidades tiene?
- ¿Qué rol ocupa dentro del sistema empresarial?
- ¿Qué sentido tiene de pertenencia al conjunto de actividades de la empresa?
- ¿Qué implicación se le permite en la toma de decisiones?
- Mando intermedio o responsable de equipo.
- Partimos de una visión personal y de un equipo.
- La visión compartida nos hará fuertes y eficaces.
- Se les pide compromiso a los mandos intermedios en los objetivos y estrategias de la organización. ¿Cómo conseguirlo?
- Los mandos intermedios o responsables de equipos, ¿tienen claros y bien definidos los objetivos a conseguir y estrategias a seguir?
- ¿Tienen definidas las responsabilidades y funciones?
- ¿Cómo es el modelo de comunicación dentro de la empresa?
- ¿Cómo es la estructura empresarial?



Mandos intermedios

Curso para mandos intermedios

Contenidos:

La comunicación en el trabajo y el conocimiento.

- Reflexiones sobre el trabajo y el conocimiento.
- El poder transformador de la palabra.
- Trabajo rutinario y trabajo creativo.
- Trabajador contingente y trabajo innovador.
- Tridimensional del trabajo.
- Tarea individual.
- Actividades de coordinación.
- Desarrollo del trabajo reflexivo de aprendizaje.

Competencias conversacionales

- Claves de la productividad de la tarea individual.
- La productividad y las actividades de coordinación.
- La productividad del trabajo reflexivo y aprendizajes.
- Ejercicio y desarrollo de habilidades.

Hacia un nuevo modelo de hacer empresa

- Los nuevos mecanismos de regulación de trabajo.
- Las nuevas modalidades de gestión.
 - Perfil de autoridad, responsable o mando intermedio.
 - ¿Qué puede aportar el coaching en la estructura de mandos intermedios?
 - La estructura, parámetros y transformación de la empresa emergente.
 - Ejercicios y desarrollos de habilidades.
 - ¿Cómo tomar decisiones?
 - Las funciones y responsabilidades del equipo.
 - La aceptación de las funciones.



Mandos intermedios

Curso para mandos intermedios

Contenidos -continuación-

Diseño de reuniones eficaces y técnicas de negociación

- Objetivo de la reunión.
- Creación del sistema.
- La estructura de la reunión o negociación.
- Los roles.
- Gestión del tiempo.
- Proceso antes, durante o después de la reunión o negociación.
- Estrategias mentales.
- Entendiendo las estrategias del otro.
- Cómo cuidar de las emociones.
- Toma de decisiones.

Gestión de quejas, reclamaciones y resoluciones de conflictos

- ¿Qué es una queja? En que se fundamenta y como dar solución a la queja.
- ¿Qué es una reclamación en qué se fundamenta y cómo solucionarla?
- ¿Qué es un conflicto, qué o quien lo provoca?

- Los objetivos ocultos de los conflictos.
- Los pasos a seguir en la solución de conflictos.
- La comunicación apreciativa, clave para la gestión de quejas, reclamaciones y resolución de conflictos.
- Los cuatro pasos de intervención de Roger Dilts.
- La base en la solución de conflictos está en la comunicación fluida

La confianza y la supervisión

- La confianza y las relaciones sociales.
- La confianza como dominio básico de vulnerabilidad.
- La confianza y la acción.
- La confianza como requerimiento funcional de los sistemas sociales.
- La normas de comportamiento y su administración.
- Los puntos fuertes para generar implicación y compromiso en los equipos.
- El desarrollo de equipos.

Curso: Líder coach

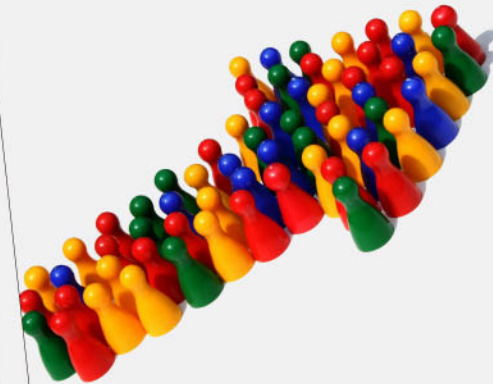
Dirigido a: Responsables de equipos, responsables de organizaciones y personas interesadas en la gestión de equipos.

Objetivos: Trabajar conocimientos, técnicas y habilidades orientadas al entrenamiento de los asistentes, en sus competencias de liderazgo, así como sus capacidades en desarrollos de equipos a través de la mirada o perspectiva del coaching. Conocer de las organizaciones que aprenden de la excelencia de la empresa, así como de otras formas de participar en la evolución de las mismas.

Contenidos:

¿Qué aporta el coaching en la dirección y el liderazgo?

- Presentación del curso.
- El coaching, historia.
- Definición de la figura del director, las funciones y responsabilidades.
- Ventajas que ofrece la figura del líder.
- El líder, ¿nace o se hace?
- ¿Dirección o liderazgo?



Líder coach

Curso: Líder coach

Contenidos -continuación-:

La figura del líder, función y responsabilidad:

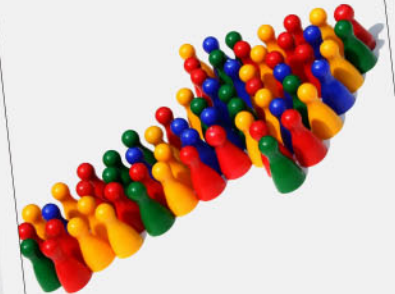
- Los distintos modelos de dirección o liderazgo.
- La imagen del líder o directivo coach.
- Las bases del líder coach.
- La estructura del liderazgo y el coaching.
- Objetivos del líder coach.
- Estrategias del líder coach.
- Los distintos roles del líder coach.

Cómo introducir esta figura en el entorno empresarial.

- El círculo de confort.
- El cambio.
- La resistencia al cambio.
- Modelo de gestión para evitar la resistencia al cambio.
- De jefe/director o líder a responsable.
- Coach o director coach o líder coach.
- La inteligencia emocional aplicada al líder coach.

La autoridad por influencia.

- ¿Cómo influir en los colaboradores de forma positiva?
- ¿Qué es lo que les motiva?
- ¿Cómo desarrollar la visión en el equipo?
- ¿Cómo elegir los valores del equipo y en la empresa?
- ¿Cómo preparar a la persona líder para que disfrute y fluya en el proyecto?
- El coaching como modelo de cohesión.
- Por qué coaching de equipos y sus ventajas.
- Cómo crear compromiso en el equipo.
- La resiliencia, la presencia y el fluir.



Líder coach

Diseño de ofertas y promociones del taller

Objetivos: Adquirir los conocimientos necesarios para la correcta promoción del taller.

Uno de los problemas con los que se encuentran los responsables de los talleres, es cómo conseguir que vengan más clientes al taller. Una de las herramientas más utilizadas (o mejor dicho, mal utilizadas) para este fin son las promociones.

Las promociones mal hechas cuestan dinero, las promociones bien hechas aportan beneficios. Al igual que para realizar un correcto diagnóstico de una avería electrónica, tenemos que disponer de la información técnica, la maquinaria necesaria y la formación adecuada, lo mismo ocurre con las promociones.

Este curso da la herramientas y la información necesarias para poder diseñar sus promociones.

Duración: 8 horas



La venta en el taller y cómo conseguir nuevos clientes

Objetivos: Conocimientos básicos del mercado del automóvil y del área comercial específica del taller.

Si los clientes no vienen, algo tendremos que hacer, ¿no? Enfocado a un cambio de mentalidad y a generar ventas en el taller por parte de todos sus integrantes.

A la competencia no hay que temerla, hay que respetarla. El respeto parte del conocimiento. Si no conocemos a la competencia, ¿cómo queremos salir ganadores en esta guerra en la que estamos inmersos? En este curso se enseña qué hay que saber de la competencia, cómo podemos obtener información de ella y cómo determinar sus puntos fuertes y débiles.

Conociendo esta información y tomando decisiones correctas, las posibilidades de éxito se incrementan.

Duración: 12 horas



La venta en el taller

Curso: La atención al cliente en el taller

Contenidos:

- La recepción del vehículo.
- La calidad del servicio.
- La atención al cliente como elemento básico de la percepción de la calidad del servicio y necesidades o deseos del cliente.
- Los pasos a seguir en la atención al cliente antes: la preparación del espacio, la imagen, las ofertas, la comunicación de aquello que queremos comunicar.
- Durante la atención al cliente: cómo recibir al cliente, cómo crear un contexto apropiado, los pasos de la recepción eficaz y durante la intervención, la venta en el proceso de la recepción, cómo realizarla, la entrega del vehículo, aspectos a tener en cuenta, la sala de espera para los clientes.
- La información necesaria que hay que ofrecer al cliente del trabajo realizado y posibles trabajos necesarios a realizar, cómo utilizar la entrega de vehículo y ofrecer nuevos servicios a nuestro cliente. La factura; qué es necesario destacar, cómo redactar la factura de forma que entienda el cliente y cómo eliminar dudas.
 - Los pasos a seguir en la entrega, la cumplimentación de los libros de revisiones y las posibles nuevas citas, cómo utilizar los manuales de la red en estos casos.
 - Los pasos a seguir después de la entrega del vehículo, cómo fidelizar a nuestros clientes y pasos a seguir, qué debemos saber de él y su vehículo, cómo crear base de datos y que ésta nos aporte soluciones en servicios a los clientes.
 - Tratamiento de quejas y reclamaciones:
 - Diferenciar queja de reclamación.
 - Cómo tratar las quejas y reclamaciones, comportamientos y habilidades necesarias en la gestión.
 - Los pasos del tratamiento de una queja o reclamación.
 - Cómo fidelizar al cliente a través de la queja o reclamación.



Atención al cliente

Las tecnologías de la información y la comunicación

Objetivos: Conocer qué son las nuevas tecnologías y cómo podemos utilizarlas en beneficio de nuestro taller.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC o NTIC para nuevas tecnologías de la información y de la comunicación) agrupan los elementos y las técnicas usadas en el tratamiento y la transmisión de la información, principalmente la informática, Internet y las telecomunicaciones.

Una encuesta reciente de McKinsey, realizada entre 3.249 empresarios de distintas zonas, sectores de actividad y áreas funcionales, concluye que las empresas que utilizan la web 2.0 de forma intensa, obtienen una mayor cuota de mercado y mayores ingresos que el resto.

Entre los encuestados en las empresas que utilizan la web 2.0, una gran mayoría señala que están recibiendo beneficios de negocio medibles. Estos beneficios van desde una comercialización más eficaz a un aumento de los beneficios, pasando por un mayor y mejor conocimiento de los clientes.

Bien utilizadas, las TIC permiten a nuestros talleres producir más, más rápido, con mejor calidad, y en menos tiempo. Nos permiten ser competitivos en el mercado, agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando nuestros productos en el mercado.

Duración: 12 horas



Curso: La comunicación

Contenidos:

- ¿Cómo nos comunicamos?
- La comunicación apreciativa.
- Los puntos clave de la comunicación eficaz.
- El modelo C.O.P.E.R.E.S
- La gestión de personas o equipos, cómo hacer que las personas se impliquen con tu proyecto, cómo conseguir compromisos, la gestión de la confianza y cómo conseguir éste.
- La comunicación externa o qué es lo que queremos comunicar a nuestros clientes.
- Como crear sistemas de comunicación sencillos y eficaces.
- La creatividad en la comunicación como conocer los deseos y necesidades de los clientes, tendencias del mercado.
- Las ventajas e inconvenientes de ser un sistema cerrado o abierto en comunicación.



La comunicación

Curso: Gestión empresarial



Gestión empresarial

Dirigido a: Emprendedores y pymes.

Objetivos: Diseño del proyecto – emprendedor qué pasos son necesarios para emprender, todo se inicia por una visión.

Contenidos:

- 1- ¿Qué es lo que quiero o deseo emprender?
- 2- ¿Dónde lo quiero emprender y cuándo lo quiero emprender?
- 3- Tu actitud frente esta situación, qué comportamientos serán necesarios para conseguir este proyecto.
- 4- ¿Cómo lo harás?, ¿qué capacidades tienes y qué capacidades necesitas para emprender este proyecto?
- 5- ¿Es viable este proyecto?, ¿qué creencias las soportan?, ¿cuentas con todos los medios?, ¿cómo conseguir aquello que necesitas?
- 6- ¿Por qué crees que puedes?, ¿te lo mereces?, ¿sabes que todo tiene un precio, estás dispuesto a pagarlo?
- 7- ¿Estás motivado?, crea valores que sustenten esta motivación. ¿Qué es lo que te motiva?, ¿para qué quieres emprender?, ¿qué eres para realizar este proyecto?, ¿quién serás como emprendedor, qué modelo de empresa eliges?, ¿cómo ayudará esta empresa a la sociedad?

Gestión económica financiera del taller

Dirigido a: Profesionales del taller.

Objetivos: Conocer los diferentes términos y herramientas financieras, nos permitirán la toma de decisiones económicas más adecuadas en cada caso.

Contenidos:

Módulo 1:

¿Qué es un balance y para qué sirve? ¿Qué diferencia hay entre gasto e inversión? Amortizaciones, la cuenta de explotación, ¿cómo se hace y cómo se utiliza? Hacer el presupuesto anual y medir las desviaciones.

Módulo 2:

Una de las situaciones "agobiantes" para cualquier actividad empresarial es la económica. Lejos de pretender convertir a los profesionales del taller en expertos contables, el objetivo del curso es facilitar conocimientos y herramientas para que el responsable del taller pueda tomar decisiones de índole económico con conocimiento de causa.



Gestión económica

Duración: 12 horas

Gestión avanzada para jefes y responsables de taller

Contenidos:

1. Cálculo de costes de hora por operario y general del taller
2. Códigos de fichajes de mano de obra
3. Criterios de control de clientes por tipos, zonas, y series de órdenes de reparación.
4. Asignación de tiempos de valoraciones y presupuestos para la orden de reparación del taller
5. Asignación de tiempos reales sobre la O.R., tiempos de facturación general, y tiempos de facturación por operarios, con costos calculados
6. Gestión e interpretación de franquicias
7. Seguimiento de tiempos de reparaciones (listados de tiempos fichados en el taller, productivos, improductivos, listado comparativo de tiempos asignados en O.R. y tiempos reales invertidos, listados de estadísticas de tiempos y su interpretación, informes de rentabilidad)



Gestión avanzada

Gestión avanzada para jefes y responsables de taller

Contenidos -continuación-:

8. Rentabilidad y beneficios de cambios desde O.R. y desde estadísticas.
9. Rentabilidad y beneficios de material de pintura facturado
10. Consumo de material de pintura real pesado en O.R.
11. Consultas de compras a proveedores, con desvío de material a orden de reparación, stock, etc.
12. Rentabilidad por O.R.
13. Seguimiento de facturación a compañías y otros clientes; informe de facturación desglosado por secciones.
14. Cálculo de incentivos a operarios; posibilidades que se pueden plantear en el taller, y parámetros a definir.
15. Control de vehículos de sustitución y cortesía



Gestión avanzada

Curso: Análisis del taller

Contenidos:

- Plan de actuación y mejora.
- ¿Quién debe hacerlo, cómo desarrollarlo consiguiendo implicación?
- ¿En qué aspectos o áreas somos fuertes y en qué otros es necesario mejorar?
- Las funciones y las responsabilidades de cada persona, la aceptación de estas responsabilidades.
- El plan de mejora, diseño de objetivos y estructuras, actitudes y hábitos a erradicar en nuestro comportamiento en relación con el cliente.
- Nuevos hábitos de comportamiento, nuevos hábitos mentales y emocionales.
- Cómo generar flujo de clientes en el taller, la prospección del cliente, el perfil del cliente, dónde y cómo localizar al futuro cliente, el primer contacto, el estudio de la zona, cómo construir un flujo del cliente.
- La gestión de la prospección, la cartera de clientes.
- Nuevas tecnologías al servicio del taller.



Curso: El taller como sistema de organización

¿Qué abordaremos en este curso?:

La organización del taller, los espacios, las ventajas de crear un sistema bien organizado, la distribución de la maquinaria, los puestos de trabajo, la iluminación, gestión de la energía, los accesos a los puestos de trabajo, áreas en las que trabaja el taller, la recepción y sala de espera, el espacio para el cliente... La recepción al cliente como punto de venta, la comunicación enfocada al cliente, el espacio administrativo, etc.

En definitiva, crear un espacio cómodo donde la gente quiera trabajar y los clientes deseen estar.



Organización

Curso de gestión del tiempo

Contenidos:

- El análisis del tiempo.
- La actitud como estado clave en la gestión del tiempo.
- La planificación del tiempo.
- Nuevas tecnologías en la gestión del tiempo, en la organización y planificación del taller. La importancia de un buen programa de gestión.
- Cómo utilizar todas las herramientas que disponemos.



Gestión del tiempo

Gestión inicial para administrativos del taller

Contenidos:

1. Organización de series de ordenes de reparación
2. Organización y clasificación de la cartera de clientes
3. Organización de inventarios de almacén
4. Organización de agenda de citas previas
5. Creación de ordenes de reparación...
 - a. Apertura de or.
 - b. Documentos legales y contenidos a tener en cuenta (resg. Dep, or., etc...)
 - c. Seguimiento de procesos de or para presupuestos y facturas
 - d. Otros...
6. Seguimiento de procesos de facturación (cobros de clientes, pagos a proveedores..)
7. Seguimiento de libros oficiales de iva repercutido, soportado
8. Gestión y control de compras a proveedores (albaranes, autofacturación,...)
9. Seguimiento de procesos de or. Mediante estadísticas

Gestión inicial

Prevención de riesgos laborales

Dirigido a: Profesionales del taller que quieran asumir las funciones propias de los delegados de prevención de acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995 de 8 de noviembre.

Duración: 30 horas (10 h de formación presencial y 20 h de formación a distancia).

Contenidos:

Módulo 1: El trabajo y la salud:

- Conceptos básicos sobre seguridad y salud. El trabajo y la salud: Conceptos Básicos. Factores de riesgo.
- Daños derivados del trabajo.
- Marco normativo básico. Derechos y deberes de la prevención.



PRL

Prevención de riesgos laborales

Contenidos -continuación-

Módulo 2: Riesgos generales y su prevención:

- Riesgos ligados a las condiciones de seguridad: factores materiales.
- Riesgos ligados a las condiciones ambientales: factores higiénicos.
- Riesgos ligados a los factores de proceso y a los factores sociales: la carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral.
- Riesgos ligados al funcionamiento de la propia gestión preventiva.
- Sistemas elementales de control de riesgos: medidas especiales de prevención.
- Planes de emergencia.
- El control de la salud de los trabajadores.

Módulo 3: Riesgos específicos y su prevención.

Módulo 4: Elementos básicos de la prevención:

- Organización del trabajo preventivo: rutinas básicas.
- Fomentar la participación.
- Documentación y organismos relacionados con la seguridad y salud laboral.

MÓDULO 5: PRIMEROS AUXILIOS

- Concepto y misión de la acción de primeros auxilios.
- Daños y actuaciones.
- Acciones Básicas a seguir en caso de accidente.



Curso de peritación

Dirigido a: Aquellas personas que por su necesidad en el trabajo o por su interés, deseen adquirir el conocimiento en materia de peritación. Profesionales de carrocería y pintura, responsables de taller, etc. En realidad, todos aquellos profesionales que deseen hacer del taller y la reparación su profesión.

Objetivos: El objetivo es propiciar aprendizajes en los participantes del curso, reconociéndoles desde el principio como profesionales. Estos aprendizajes irán relacionados con las técnicas de valoración actuales. Reconocer e indagar puntos de encuentro, en busca de la solución de aquellas diferencias que puedan tener con los peritos.

Conocer y aprender a manejar las herramientas que estos utilizan así como los criterios de valoración y todos los detalles para una valoración correcta y lógica y que esto nos lleve a disfrutar del trabajo en el día a día.



Peritación

Curso de peritación

Contenidos -continuación-

- Herramientas existentes en el mercado para realizar una peritación
- El proceso de la peritación
- La fotoperitación
- Los ocho pasos de la peritación
- Criterios y estándares a seguir
- El proceso de la reparación y el seguimiento por el perito
- Los materiales de pintura
- Los anexos y constantes
- Detalles a tener en cuenta
- La valoración de la mecánica en los golpes de carrocería
- Los avances y los cierres



Peritación

Duración: 12 horas

Curso de responsable técnico

Contenidos:

Módulo legislación y normativa en materia de talleres:

1. Concepto del automóvil y del taller
2. Instalación y Legalización de los talleres mecánicos
 - Documentos necesarios para la legalización de los talleres mecánicos (Ayuntamiento y Conselleria).
 - Requisitos técnicos de los talleres mecánicos (establecimientos, instalaciones,...).
 - Certificaciones empresa y personal.
3. Normativa de importancia para los responsables de los Talleres
 - Real Decreto 145/1986 y Real Decreto 455/2010.
4. Gestión de residuos en los talleres mecánicos
 - El taller como pequeño productor de residuos.
 - Almacenamiento de residuos.
 - Libro registro de residuos en talleres
 - Etiquetado de productos
5. Reformas de importancia en talleres mecánicos
 - Documentos necesarios para la legalización de estas reformas en los vehículos.
 - Reformas más importantes a realizar en los vehículos
6. Información, Garantías, Derechos y Reclamaciones de los usuarios de talleres de reparación de automóviles
 - Derechos de los talleres.
 - Obligaciones de los talleres.
7. Módulo prevención de riesgos laborales en los talleres de reparación de Vehículos (Nivel Básico)



Responsable técnico

Prácticas parte mecánica en taller

- Verificación y reparación de los componentes del motor
- Prácticas de metrología
- Motores
- Electrónica y electricidad del automóvil