

CATALOGO DE FORMACIÓN A MEDIDA

Apuesta por el desarrollo profesional y la mejora continua:

- ✓ MEJORA LA PRODUCTIVIDAD
- ✓ DESARROLLA LAS HABILIDADES CLAVE
- ✓ POTENCIA LA CALIDAD DEL SERVICIO
- ✓ INTEGRA, MOTIVA Y MEJORA EL COMPROMISO



CRR Marketing
www.crrmarketing.es
info@crrmarketing.es
971 19 30 43

ÍNDICE

PRESENTACIÓN DE CRR MARKETING	2
CÓCTEL DE SOFT SKILLS	3
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN EFICAZ DEL TIEMPO	4
LIDERAZGO Y COACHING DEL PERSONAL EN CONTACTO CON EL CLIENTE	5
ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO.....	6
VENTAS SUGESTIVAS: UPSELLING Y CROSSELLING.....	7
HABILIDADES Y TÉCNICAS DE VENTA.....	8
INTELIGENCIA EMOCIONAL – HABILIDADES SOCIALES	9
MEJORA TU COMUNICACIÓN CON PNL	10
GESTIÓN DE EQUIPOS Y HABILIDADES DIRECTIVAS	11
LIDERANDO EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO	12
INGLÉS / ALEMÁN PRÁCTICO PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE	13
CURSO BÁSICO DE PRIMEROS AUXILIOS Y REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR.....	14
ESCUELA DE ESPALDA (higiene postural)	15
BURNOUT. PRÁCTICAS DE MINDFULNESS PARA MANEJAR EL ESTRÉS LABORAL	16
MINDFULNESS: BIENESTAR Y EFICACIA EN LAS PERSONAS Y EN LA EMPRESA	17
HIGIENE ALIMENTARIA: Manipulación de alimentos y gestión de alérgenos.....	19
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL TURISTA DE IBIZA.....	20
LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	21
CURSO PROFESIONAL DE GOBERNANTA.....	22
TÉCNICO PROFESIONAL EN MANTENIMIENTO DE HOTELES Y EDIFICIOS	24
SMARTPHONE Y PRODUCTIVIDAD	26
CURSOS DE INFORMÁTICA: EXCEL, WORD, POWERPOINT, INTERNET, E-MAIL... ..	27



Amplía tu currículum

Actualiza conocimientos

Mejora tu técnica y habilidades

Obtén reconocimiento profesional

CRR Marketing
Telf. 971 193 043
info@crrmarketing.es

Formación a medida

PRESENTACIÓN DE CRR MARKETING

CRR Marketing es una consultora ibicenca especializada en formación de profesionales. Creada en 2010 por Carlos Rivas, nuestra misión es ayudar a las personas y las organizaciones a mejorar continuamente: productividad, resultados, polivalencia y actitudes positivas son clave. Ofrecemos formación de calidad, práctica y motivadora para potenciar el crecimiento personal y profesional de los trabajadores/as.

Te ayudamos a detectar tus necesidades formativas, seleccionar diseños docentes de alto impacto y formadores que saben transmitir y motivar al cambio. Juntos lograremos que el personal de tu organización lidere su propio aprendizaje, se adapte a los cambios y contribuya a generar un buen clima laboral.

Podemos ser tu departamento de formación y crecimiento profesional o apoyarte en necesidades puntuales con servicios de valor añadido como:

- ✓ Bonificación de cursos, gestión documental y trámites con FUNDAE y el SEPE.
- ✓ Diagnóstico de necesidades formativas.
- ✓ Búsqueda de formadores y diseños docentes adecuados.
- ✓ Formulación de objetivos, planes de formación y mejora continua.
- ✓ Impartición de la formación, seguimiento y evaluación.
- ✓ Diseño y gestión de encuestas: satisfacción de clientes, clima laboral, etc.
- ✓ Consultoría, mejora de procesos, elaboración de manuales...

Linked-in: <https://es.linkedin.com/in/carlosrivasrua>

Algunos de los clientes que han confiado en nuestros servicios son:

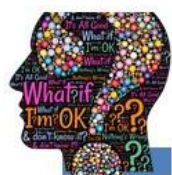
<https://crrmarketing.es/empresa/clientes/>

CÓCTEL DE SOFT SKILLS

Curso presencial o en aula virtual a medida, la duración dependerá de los objetivos y módulos escogidos

- ✓ Personalizable, se pueden incluir el propósito, objetivos y valores de cada organización.
- ✓ Adaptable, se pueden elegir diferentes combinaciones por departamento, para directivos y mandos intermedios, personal de base... basta con **definir grupo de personas y competencias a desarrollar**.

INGREDIENTES (MODULOS A ESCOGER):



Competencias intrapersonales

- Gestión del tiempo
- Inteligencia emocional
- Adaptación y gestión del cambio
- Gestión y control del estrés
- Gestión emocional Covid-19
- Autocontrol
- Automotivación
- Resiliencia, tenacidad y perseverancia.
- Confianza y seguridad
- Visión positiva
- Autoliderazgo
- Asertividad



Competencias de relación

- Comunicación efectiva
- Orientación al cliente y vocación de servicio
- Empatía y escucha activa
- Trabajo en equipo
- Colaboración y cooperación
- Vínculos de calidad y relaciones positivas
- Influencia y persuasión
- Negociación
- Flexibilidad



Gerenciales, movilización y logro

- Liderazgo
- Gestión de objetivos
- Planificación y organización
- Motivación laboral
- Desarrollo de otros
- Gestión de conflictos
- Toma de decisiones
- Creatividad e innovación
- Proactividad-Excelencia y orientación al aprendizaje
- Análisis y resolución de problemas
- Autonomía
- Responsabilidad

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN EFICAZ DEL TIEMPO

Curso presencial o en aula virtual de entre 4 y 6 horas de duración

OBJETIVOS:

- Reflexionar para incorporar los hábitos de la gente altamente efectiva.
- Mejorar la organización y planificación del trabajo.
- Aprender a obtener el máximo rendimiento de nuestro tiempo: saber planificar, priorizar, delegar... de forma efectiva.
- Conocer como programar, gestionar y participar eficientemente en las reuniones.
- Conocer el valor del tiempo, aplicar técnicas para medirlo y utilizar herramientas y metodologías ágiles para sacarle el máximo partido.

CONTENIDO:

1. La organización y planificación del trabajo.
 - a. Introducción. Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva.
 - b. Medios y métodos de trabajo.
 - c. Organización y Planificación.
 - d. Priorización. Lo urgente y lo importante.
 - e. Delegación
 - f. Ladrones del tiempo y métodos de control
 - g. Metodologías ágiles, aplicaciones informáticas y optimización del tiempo
2. Caso práctico
3. Gestión de reuniones
 - a. Definición y funciones
 - b. Elementos y tipos de reuniones
 - c. Fases de una reunión
 - d. Pautas para reuniones eficaces
4. La máquina para crear tiempo

LIDERAZGO Y COACHING PARA LA ATENCIÓN Y VENTA AL CLIENTE

Curso presencial o en aula virtual de entre 8 y 16 horas de duración

OBJETIVOS:

- Saber cómo ayudar, guiar o entrenar a nuestros colaboradores para que den lo mejor de sí.
- Trabajar el liderazgo y aprender a usar el estilo más adecuado en cada caso.
- Mejorar la comunicación con tu equipo, potenciando la motivación y el trabajo en equipo.
- Concienciar acerca de la necesidad del aprendizaje en tiempos de cambio e incorporar hábitos y dinámicas para la mejora continua.
- Potenciar la vocación de servicio, interiorizando las actitudes y buenas prácticas en la atención y venta al cliente.

CONTENIDOS

1. Gestión del cambio y aprendizaje continuo.
2. Comunicación efectiva
 - Comunicación verbal y no verbal
 - Escucha activa y empatía
 - Técnicas asertivas
 - Evitar y resolver conflictos
3. Motivación y estilos de liderazgo
4. Mejora tu liderazgo
5. Técnicas didácticas
6. Caso práctico: preparar y formar al personal para la atención y venta a clientes.
7. Plan de acción.

ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO

Curso presencial o en aula virtual de entre 4 y 8 horas de duración

- ✓ Adaptable a las necesidades de cada empresa, departamento y/o equipo.
- ✓ Se pueden incluir módulos sobre inteligencia emocional, Comunicación con PNL (Programación Neuro Lingüística), venta sugestiva, etc.

CONTENIDO:

1. Atención al cliente y calidad de servicio
 - a. **Claves para superar las expectativas del cliente** y principales errores.
 - b. Pautas para la atención telefónica, vía e-mail, o utilizando las Redes Sociales.
 - c. Gestión PRÁCTICA de quejas. ¡No malgastes tu última bala!
2. **Comunicación efectiva.** Aspectos verbales y no verbales.
3. Empatía y escucha activa. Tipología de clientes y **detección de necesidades.**
4. Técnicas de comunicación asertiva. Actitudes para evitar y resolver conflictos.
5. Psicología del consumidor y **actitud comercial** en la atención al cliente.
6. Puesta en práctica y desarrollo de competencias: role-playing y casos prácticos adaptados al sector de la empresa. Detalles del servicio, procesos, protocolo o comunicación.

OBJETIVOS:

- ✓ Potenciar la vocación de servicio y la mejora continua para superar las expectativas de cada cliente.
- ✓ Mejorar la capacidad de comunicación y gestión de quejas de los participantes.
- ✓ Saber detectar y satisfacer las necesidades individuales.
- ✓ Manejar herramientas para asesorar y fidelizar a diferentes tipos de clientes.
- ✓ Introducir actitudes y técnicas comerciales que mejoren los resultados de venta.

VENTAS SUGESTIVAS: UPSELLING Y CROSSELLING

Curso presencial o en aula virtual de entre 4 y 8 horas de duración

DESCRIPCIÓN

Este curso está pensado para desarrollar las técnicas de upselling y crossselling del personal en contacto con el cliente. Con el fin de que pueda obtener resultados inmediatos basamos todo el temario en casos prácticos. Por ello durante el curso se analiza la tipología de clientes y sus necesidades, los productos o servicios a ofertar, en que momentos hacerlo, como argumentarlos y técnicas a utilizar para mejorar la promoción y ratio de ventas.

¿QUÉ LE PUEDE APORTAR A LA EMPRESA?

- ✓ Este tipo de venta sugestiva permite fidelizar aún más al cliente, gracias a que superamos las expectativas iniciales de los clientes a través de productos superiores, y otros complementarios que le permitirán disfrutar de una experiencia más placentera.
- ✓ Potencia el espíritu comercial del personal e intensifica la aptitud de servicio al cliente.

OBJETIVOS

- Desarrollar las actitudes y habilidades que conducen a la excelencia en la atención al cliente, para superar sus expectativas, fidelizarles y fomentar que compartan su buena experiencia.
- Asimilar las técnicas de venta y desarrollar su capacidad analítica. Practicar cada fase de la venta con ejercicios prácticos del establecimiento "learning by doing", proponiendo los productos más adecuados a cada tipo de cliente y situación.
- Entender las diferencias entre upselling y crossselling, objetivos e importancia de su implementación.
 - Mejorar la comunicación verbal y no verbal, clave para las conversiones de ventas.

CONTENIDOS

1. Detalles del servicio, asesoramiento y tipología de clientes.
2. El proceso de venta.
 - a. Conocimiento del cliente y detección de necesidades en cada segmento de mercado.
 - b. Fraseología, argumentación y tratamiento de objeciones.
 - c. Cierre. Vender experiencias y sensaciones para recordar y compartir con amigos.
3. Técnicas para atraer más ventas.
4. Practicando el Up Selling y el Cross Selling.

HABILIDADES Y TÉCNICAS DE VENTA

Curso presencial o en aula virtual de 6 horas de duración

OBJETIVOS:

- ✓ Poner en práctica estrategias y técnicas comerciales que mejoren los resultados de venta.
- ✓ Trabajar las habilidades de los vendedores de éxito.
- ✓ Saber detectar y crear necesidades, y satisfacerlas.
- ✓ Aprender a generar interés, deseo y empujar a la acción de compra de forma amable.
- ✓ Añadir valor al proceso de venta asesorando y fidelizando al cliente.

CONTENIDOS:

1. Estrategias y técnicas para atraer más ventas.
2. Conocer a tu cliente. Psicología del consumidor.
3. Organización y preparación.
4. Detección de necesidades y preferencias del cliente.
5. Argumentación y tratamiento de objeciones.
6. Técnicas de cierre.
7. Up selling y cross selling.

Nota: Durante el curso se trabajará de forma práctica cada fase del proceso de venta mediante casos prácticos y role-playing.

INTELIGENCIA EMOCIONAL – HABILIDADES SOCIALES

Curso presencial o en aula virtual de entre 4 y 8 horas de duración.

OBJETIVOS:

- ✓ Proporcionar autoconocimiento y herramientas de mejora individuales.
- ✓ Descubrir y desarrollar habilidades y actitudes para potenciar la Inteligencia Emocional.
- ✓ Mejorar el autocontrol, el estado de ánimo y la confianza en uno mismo.
- ✓ Aprender a motivarse y a motivar a otras personas.
- ✓ Aprender a desarrollar las competencias sociales: trabajar en equipo, persuadir, mejorar la capacidad de relación interpersonal (con clientes, compañeros...)

CONTENIDO:

1. Concepto, relevancia y evaluación de la Inteligencia Emocional.
 - a. Test de inteligencia emocional
 - b. ¿Qué es la inteligencia emocional?
 - c. Componentes de la inteligencia emocional
 - d. Consejos para desarrollar cada componente de la IE
2. El mundo de las emociones, bases cerebrales y relación entre pensamiento y emoción.
3. Desarrollo de la auto-conciencia emocional.
4. Gestión eficaz de las emociones positivas y negativas.
5. Mindfulness. Práctica.
6. Principios básicos de motivación humana. Consejos prácticos para iniciar, mantener o potenciar conductas deseadas.
7. Empatía
8. Destrezas sociales:
 - a. Comunicación efectiva. Escucha activa, sintonía y rapport, asertividad, etc.
 - b. Iniciar, construir y profundizar relaciones/vínculos
 - c. Trabajo en equipo**
 - d. Gestión de conflictos.

MEJORA TU COMUNICACIÓN CON PNL

Curso presencial de entre 4 y 16 horas de duración

INTRODUCCIÓN:

Cuántas veces, después de una discusión con un familiar, un amigo o compañero de trabajo, reaccionamos diciendo: ¡No ha entendido nada!

¿Te gustaría entablar conversaciones más fluidas y mejorar las relaciones?

¿Te gustaría observar a alguien y saber si miente o es sincero; si tiene dudas, si se siente enfadado, nervioso o alegre?

OBJETIVOS:

- Dominar técnicas sencillas y efectivas de comunicación, autoconocimiento y funcionamiento de las relaciones personales.
- Aprender a adaptar nuestra comunicación para cada tipo de persona.
- Mejorar las relaciones personales y el clima laboral.

CONTENIDOS:

1. Programación Neurolingüística aplicada a la empresa
2. Sistemas representacionales y perfil personal (visual, auditivo y kinestésico).
3. Ser un buen observador.
 - a. Pistas de acceso ocular.
 - b. ¿Qué dicen nuestros ojos?
 - c. La magia de la sonrisa y la risa.
4. Análisis de aspectos corporales. Lenguaje no verbal.
5. Evaluar en conjunto
 - a. Claves de oro para causar una primera buena impresión.
 - b. Rapport. ¿Cómo hacer que nuestras palabras y propósitos lleguen a buen fin?
 - c. Calibrar. Evaluando movimientos faciales y corporales en conjunto.
 - d. Liderar. Tender un puente que los demás quieren cruzar y formar parte de tu idea.
 - e. Congruencia: ¿lo que digo es lo que hago y lo que pienso?
 - f. Aprende a venderte a ti mismo, y a vender mejor tu empresa.

GESTIÓN DE EQUIPOS Y HABILIDADES DIRECTIVAS

Curso presencial o en aula virtual de 8 horas de duración

OBJETIVOS:

- Potenciar el trabajo de equipo, eficaz y de alto rendimiento.
- Promover el autoconocimiento y el conocimiento de los miembros de su equipo, con varios Test.
- Mejorar la comunicación con el equipo y con cada integrante, potenciando la mejora continua.
- Evitar conflictos y resolverlos de forma eficaz.

CONTENIDO:

1. Comunicación efectiva
 1. Comunicación en las organizaciones
 2. Comunicación verbal y no verbal
 3. Escucha activa y empatía
 4. Técnicas asertivas
2. Motivación y motores motivacionales
3. Trabajo en equipo
 1. Conocer a tu equipo
 2. Tipo de aprendizaje según PNL. Visuales, auditivos y kinestésicos
 3. Comportamiento y roles dentro del grupo
4. Resolución de conflictos
 1. Conflictos en el trabajo, tipos y fuentes de conflicto
 2. Resolver los conflictos
 3. Estilos de resolución
 4. Consejos para evitar conflictos en el equipo
 5. La crítica constructiva

Se pueden incorporar otros módulos sobre HABILIDADES DIRECTIVAS:

- ✓ **Desarrolla tu liderazgo**
- ✓ Gestión del cambio
- ✓ Técnicas de negociación

LIDERANDO EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO

OBJETIVOS:

- Aprender a utilizar el estilo de liderazgo más adecuado en cada situación.
- Mejorar la comunicación con el equipo y con cada integrante, potenciando la mejora continua.
- Potenciar la motivación y el trabajo de equipo, eficaz y de alto rendimiento.
- Saber cómo ayudar, guiar o entrenar a nuestros colaboradores para que den lo mejor de sí.

CONTENIDOS

1. Claves para una comunicación efectiva con el equipo.
2. Motivación, trabajo en equipo y resolución de conflictos.
3. Mejora tu liderazgo:
 - a) Habilidades y actitudes de un líder.
 - b) Cómo fijar metas que sean SMART y motivadoras.
 - c) Diagnosticar competencia y compromiso.
 - d) Adecuar el estilo de liderazgo.
 - e) Conversaciones imprescindibles de un líder situacional.
4. Plan de acción.

INGLÉS / ALEMÁN PRÁCTICO PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Cursos presenciales o en directo por Zoom. Duración mínima recomendada: 12 horas.

OBJETIVOS:

- Transmitir una mayor profesionalidad y mejorar la imagen.
- Practicar vocabulario, frases útiles y explicaciones habituales en su trabajo.
- En función del nivel:
 - Niveles iniciales: iniciarse en la lengua y perder el miedo a comunicarse en el ámbito de la atención y trato con clientes extranjeros.
 - Niveles avanzados: pulir detalles, corregir errores de pronunciación, tratamiento del cliente, comunicación persuasiva, etc.

CONTENIDO EN FUNCIÓN DEL NIVEL:

En **niveles iniciales** aprenderán nociones básicas de gramática para la construcción de frases, vocabulario y pronunciación de frases útiles en su trabajo. Por ejemplo: recibir y situar clientes, dar indicaciones, presentar información, construir un discurso sencillo sobre temas cotidianos, frases útiles para tratar quejas, argumentar ventas, proceder a operaciones de cobro y pago, recibir llamadas, confirmar reservas...

En **niveles intermedios y avanzados** se simularán todo tipo de conversaciones habituales en sus puestos de trabajo para pulir la pronunciación, la forma de expresarse y dirigirse al cliente, ampliar vocabulario relacionado con la carta o servicios de cada empresa, y aprender a presentarlos de forma atractiva para cada cliente y situación. En función de las necesidades de los participantes se reforzará la gramática, uso de tiempos verbales, modales, preposiciones, etc.

Facilitaremos un test de nivel para formar grupos con un nivel similar, aunque también es posible realizar un curso con personas de diferentes niveles. Por ejemplo, tras explicar un concepto básico los que se están iniciando lo repiten sin variantes, pero las personas con más nivel formulan frases más complejas poniéndolo en práctica en situaciones habituales de su trabajo. El profesorado corrige y aconseja para mejorar la forma de expresarse.

CURSO BÁSICO DE PRIMEROS AUXILIOS Y REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR

Curso presencial de entre 4 y 6 horas de duración

CONTENIDO:

- 1) Primeros Auxilios.
- 2) Pautas generales de actuación ante una situación de emergencia.
- 3) PAS
- 4) Evaluación Primaria y Secundaria.
- 5) Posición Lateral de Seguridad.
- 6) Obstrucción de la Vía Aérea en el Adulto: técnica de desobstrucción de la Vía Aérea.
- 7) Cadena de Supervivencia.
- 8) Soporte Vital Básico en el Adulto.
 - Identificación de la parada cardiorrespiratoria.
 - Solicitud de Ayuda.
 - Soporte Circulatorio y Ventilatorio.
 - Secuencia de Compresiones y ventilaciones.
 - Control de Hemorragias.
- 9) Prácticas de Reanimación Cardiopulmonar (Soporte Vital Básico Adulto).
- 10) Obstrucción de la Vía Aérea en el Niño y Lactante: técnicas de desobstrucción de la Vía Aérea.
- 11) Soporte Vital Básico en el Niño y Lactante.
 - Identificación de la parada cardiorrespiratoria.
 - Solicitud de Ayuda.
 - Ventilaciones rescate.
 - Soporte Circulatorio y Ventilatorio.
 - Secuencia de Compresiones y ventilaciones.
 - Control de Hemorragias.
- 12) Prácticas de Reanimación Cardiopulmonar en el Niño y Lactante (Soporte Vital Básico).
- 13) Heridas.
- 14) Hemorragias.
- 15) Quemaduras.
- 16) Traumatismos.
- 17) Insolación, golpe de calor.

ESCUELA DE ESPALDA (higiene postural)

Curso presencial de entre 3 y 4 horas de duración

OBJETIVOS:

- ✓ Mejorar la salud global de la empresa y la satisfacción y motivación por parte de los trabajadores.
- ✓ Entrenar en el conocimiento y protección de la espalda para eliminar o disminuir el dolor.
- ✓ Reducir la incidencia y los costes del absentismo laboral por dolencias de espalda.

CONTENIDOS:

1. Introducción
 - a. Anatomía de la Columna Vertebral.
 - b. Patologías más comunes de la Columna Vertebral.
2. Actitud postural.
3. Identificar los riesgos ergonómicos de una mala postura.
4. Identificar los riesgos ergonómicos a los que está expuesto el trabajador en su entorno laboral.
5. Protección de la espalda: buenas prácticas de higiene postural adaptadas a las actividades de la jornada laboral de los participantes.
6. Fortalecimiento de la espalda: Ejercicios de fortalecimiento y estiramiento muscular.
7. Automasaje.

BURNOUT. PRÁCTICAS DE MINDFULNESS PARA MANEJAR EL ESTRÉS LABORAL

Curso presencial de 4 horas de duración

“Si aumentas la conciencia, los cambios en tu vida vienen solos”. Jon Kabat Zinn.

La conciencia plena se ejercita prestando atención de manera activa en el momento presente y sin juzgar. Desarrollar la capacidad de abrazar la realidad de las cosas es curativo y transformador, cambia nuestro cerebro, tal como demuestran las investigaciones neurológicas.

La relación que mantenemos con nuestro cuerpo, nuestra mente, pensamientos y emociones, instante tras instante, nos aporta, salud, bienestar y sabiduría.

CONTENIDO:

1. Estrés y Burnout.

- 1.1 ¿Qué pasa en nuestro cuerpo?
- 1.2 Síntomas físicos y psicológicos. Fases.
- 1.3 Factores de riesgo. ¿Qué lo puede desencadenar?
- 1.4 Cuestionario MBI. GS. Mide tu nivel de estrés.
- 1.5 Intervención. ¿Qué podemos hacer?
- 1.6 Caso práctico.

2. Introducción al mindfulness y estrategias de afrontamiento al estrés.

- 2.1 Emociones.
- 2.2 Inteligencia emocional.
- 2.3 Mindfulness. Primera experiencia
- 2.4. Beneficios de la meditación.
- 2.5 Actitudes que se adquieren. Dr. Jon Kabat-zinn.
- 2.6 Evidencias científicas
- 2.7 Practicas atención plena al cuerpo, pensamientos y emociones.

MINDFULNESS: BIENESTAR Y EFICACIA EN LAS PERSONAS Y EN LA EMPRESA

Curso presencial de 6 horas de duración

El estrés es uno de los problemas con mayor impacto en los entornos productivos en el S. XXI.

Con Mindfulness desarrollamos y entrenamos nuestra mente para estar plenamente presentes, para poder resolver los retos a los que nos enfrentamos, mejorando nuestra capacidad de análisis y comprensión de la situación, así como mejorar los estados de autorregulación emocional.

Son múltiples las instituciones que usan Mindfulness en la formación de sus trabajadores y en su plan de empresa (Ford, Intel, Google, Ebay, Twitter, Trivago, Opel, Balay, IKEA, escuelas de negocio como IESE y ESADE...). Estas empresas han comprobado los beneficios que su implantación tiene EN sus equipos de trabajo:

- Aumentar el rendimiento laboral
- Aumentar el compromiso y la implicación de los trabajadores en el proyecto de empresa
- Aumentar la satisfacción laboral de los trabajadores
- Minimizar el absentismo laboral
- Mejorar la comunicación en la empresa.
- Mejorar el clima laboral
- Crear equipos de trabajo más felices, más comprometidos, más creativos y más productivos

OBJETIVOS:

Dirigido a todas aquellas personas que estén interesadas en entrenar la mente para gestionar el estrés positivamente, optimizar la atención y concentración en la comunicación e incrementar su bienestar físico-mental.

- Aumentar la capacidad de concentración y memoria.
- Mantener el equilibrio y el foco mental sostenido en ambientes desafiantes.
- Acceder a un mayor nivel de calma y estabilidad.
- Permitir una mayor claridad en la toma de decisiones y una mayor creatividad en la resolución de conflictos.
- Aumentar la calidad de las relaciones interpersonales y del manejo de las emociones.
- Disminuir el estrés laboral, así como aumentar la capacidad de manejar y gestionar situaciones estresantes.
- Disminuir las enfermedades asociadas al trabajo.
- Crear y sostener hábitos de trabajo saludables.

CONTENIDO:

Introducción . Qué es mindfulness y qué no es mindfulness.

- Concepto y breve historia.
- Beneficios de la práctica.
- Investigaciones desde la neurociencia.

Mindfulness y la respiración.

- Cómo percibimos la realidad.
- Postura meditativa.
- Pensamientos, Emociones, Sensaciones.

Integrando mindfulness en la vida cotidiana.

- Diario de prácticas. Prácticas informales.
- Caminar con atención plena.

Body- Scan o Escaner Corporal.

- Atención plena al cuerpo.
- Ejercicios corporales con Atención Plena.

HIGIENE ALIMENTARIA: Manipulación de alimentos y gestión de alérgenos

Curso presencial o en aula virtual de 2 horas de duración (3 horas incluyendo gestión de alérgenos)

OBJETIVOS:

- Concienciar sobre la importancia de una buena higiene alimentaria y conocer pautas y procedimientos a seguir para minimizar los riesgos.
- Conocer la normativa de obligado cumplimiento y saber como cumplirla.
- Obtener plantillas de información, control e información útil para gestionar los riesgos que conlleva la manipulación de alimentos.

CONTENIDOS:

1. Nociones bromatológicas generales.
2. Peligros alimentarios y medidas preventivas para su control.
3. Métodos y sistemas de conservación de los alimentos.
4. Enfermedades de origen alimentario.
5. Buenas prácticas del manipulador.
6. Limpieza y desinfección.
7. Sistema de autocontrol APPCC.
8. Etiquetado y trazabilidad.
9. Legislación aplicable.
10. Gestión de alérgenos
 - a. Alergias e intolerancias alimentarias. Principales alérgenos alimentarios.
 - b. Planificación de la gestión de riesgo.
 - c. Información al consumidor.
 - d. Principales claves en la gestión del riesgo de alérgenos.

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL TURISTA DE IBIZA

Curso presencial o en aula virtual de 8 horas de duración

CONTENIDO:

1. Atención al cliente y calidad del servicio: normas de cortesía, claves y principales errores.
2. Comunicación efectiva. Aspectos verbales y no verbales.
3. Saber escuchar y detectar necesidades del turista. Tipología de clientes.
4. Atención de consultas a distancia: teléfono, e-mail y redes sociales.
5. Comunicación asertiva.
6. Gestión de quejas y reclamaciones.
7. Qué turistas nos visitan y sus necesidades. Tendencias relacionadas con el nuevo turista. Segmentación tradicional y segmentos potenciales.
8. Qué ofrecer a los turistas (las mejores playas, los mejores restaurantes y locales de ocio nocturno, etc.). Recomendaciones “del día” (playas según dirección del viento, calendario de actividades...)
9. Recursos de información turística disponibles (webs de referencia, folletos, guías, etc.).
10. Puesta en práctica y desarrollo de competencias: role-playing y casos prácticos adaptados a cada empresa. Detalles del servicio, procesos, protocolo o comunicación.

OBJETIVOS:

- Reforzar la orientación al servicio.
- Ejercitar técnicas de comunicación efectiva y lenguaje asertivo.
- Mejorar las habilidades de escucha, sintonía y empatía con el cliente
- Saber detectar y satisfacer las necesidades individuales.
- Añadir valor al proceso de atención al cliente: asesoramiento y disfrute de la estancia, fidelizando y fomentando las ganas de volver del cliente.
- Facilitar herramientas para asesorar a diferentes tipos de clientes para que disfruten al máximo de la isla.
- Apostar por la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la mejora continua.
- Conocer las técnicas más apropiadas para una gestión eficaz de las quejas y reclamaciones recibidas y aprender a utilizar las quejas como instrumento estratégico para mejorar y fidelizar al cliente.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

OBJETIVOS:

- Conocer pautas y nuevos procedimientos de higiene, limpieza y desinfección frente a virus, bacterias y microorganismos. Conocer los EPI y como usarlos adecuadamente.
- Facilitar la comprensión de las nuevas recomendaciones y su aplicación mediante procesos sencillos, modificando hábitos para realizar una correcta limpieza y desinfección en sus puestos de trabajo.
- Conocer todo lo que conlleva la limpieza y puesta a punto en el contexto del trabajo especificado (hotel, apartamento, escuela, residencia...): técnicas de limpieza, productos, colocación del mobiliario... cuidando el buen estado de las instalaciones.
- Conocer los fundamentos del trabajo en equipo, la calidad del servicio y la atención al cliente.

CONTENIDO:

1. INTRODUCCIÓN AL COVID-19. Combatir virus, bacterias, microorganismos y hongos.
2. MEDIDAS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL. EPI's y su correcto uso.
3. LIMPIAR, HIGIENIZAR, DESINFECTAR, ESTERILIZAR Y DESCONTAMINAR. Qué es necesario y cuándo, para cada tipo de superficie.
4. PRODUCTOS DE LIMPIEZA. Tipos de productos a utilizar y concentraciones para su correcto uso en las distintas SUPERFÍCIES.
 - a) Cómo interpretar las fichas técnicas de los productos.
 - b) Homologaciones de los productos.
5. PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN. **Cuadros de registro**, interpretación y cumplimentación de hojas de trabajo, montaje de carros,
6. PUNTOS CALIENTES.
 - a) Protocolo APPCC en cocinas.
7. CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE:
 - a) Asumir los principios de la calidad del servicio hacia el cliente interno y externo.
 - b) Imagen y uniformidad.
 - c) Comprender las ventajas del trabajo en equipo para el desarrollo de su actividad.
8. PRÁCTICAS DE LIMPIEZA.

CURSO PROFESIONAL DE GOBERNANTA

Curso presencial o en aula virtual, duración según objetivos definidos y módulos escogidos

OBJETIVOS:

- ✓ Aprender a realizar con eficacia las funciones de la gobernanta en los servicios de pisos en alojamientos: planificación del trabajo, registros de control...
- ✓ Aprender a dirigir a un equipo comunicando de forma adecuada para mantener el foco y la motivación del equipo, sabiendo evitar y resolver los conflictos.
- ✓ Adquirir conocimientos para la correcta limpieza de las instalaciones, productos más eficaces y sobre el proceso de lavado y planchado de la ropa.
- ✓ Adquirir una visión de empresa y saber gestionar presupuestos y controlar gastos.
- ✓ Determinar las principales medidas preventivas que se deben implantar.
- ✓ Adquirir conocimientos e ideas sobre decoración y ambientación en habitaciones y zonas comunes.
- ✓ Adquirir destrezas en la comunicación con el cliente y con los distintos departamentos de un hotel, así como conocimientos sobre protocolo.

CONTENIDOS:

1. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS

- 1.1. ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS
- 1.2. ÁREAS Y RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES
- 1.3. MÉTODO DE TRABAJO: LA PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO
- 1.4. CÁLCULO DE TIEMPOS POR TAREA Y EN FUNCIÓN DE LAS INSTALACIONES, EQUIPAMIENTOS, OCUPACIÓN, ETC.
- 1.5. NORMAS DE CONTROL: OBJETOS OLVIDADOS, AVERÍAS, ETC.
- 1.6. PECULIARIDADES DE LA REGIDURÍA DE PISOS EN ENTIDADES NO HOTELERAS
- 1.7. TÉCNICAS Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS AL DEPARTAMENTO DE PISOS
- 1.8. PLANIFICACIÓN DEL ESPACIO DEL ÁREA DE PISOS, ZONAS COMUNES, LAVANDERÍA Y LENCERÍA
- 1.9. APROVISIONAMIENTO, CONTROL E INVENTARIO DE EXISTENCIAS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

2. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO.

3. GESTIÓN DEL PROTOCOLO

4. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

5. PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

5.1. EL OFFICE Y EL CARRO DE LIMPIEZA

5.2. SELECCIÓN Y CONTROL DE USOS DE EQUIPOS, MÁQUINAS Y ÚTILES PROPIOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

5.3. ANÁLISIS Y EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES

5.4. CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

5.5. CULTURA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD. REGISTROS Y NORMAS DE CALIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA

6. PRODUCTOS ESPECÍFICOS EN LA LIMPIEZA DE PISOS. CARACTERÍSTICAS, EFICACIA Y COSTE

7. PROCESOS DE LAVADO, PLANCHADO Y ARREGLO DE ROPA EN ALOJAMIENTOS

8. DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN EN HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

9. GESTIÓN Y CONTROL. CASO PRÁCTICO

9.1. PERSONAL DEL DEPARTAMENTO. CÁLCULO DEL PERSONAL NECESARIO.

9.2. TURNOS DE TRABAJO

9.3. ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS

9.4. CONTROL DE GASTOS, INVENTARIO Y STOCK

9.5. REVISIÓN DEL TRABAJO Y PUNTOS CLAVE DE CONTROL

9.6. TOMA DE DECISIONES

10. LIDERAZGO, MOTIVACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

10.1. COMUNICACIÓN EFECTIVA: LENGUAJE POSITIVO, COMUNICACIÓN NO VERBAL, ESCUCHA ACTIVA, EMPATÍA Y TÉCNICAS ASERTIVAS

10.2. COMO EVITAR Y RESOLVER CONFLICTOS DE FORMA EFICAZ

10.3. SELECCIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL (PLANTILLAS). LA CREACIÓN DE UN BUEN EQUIPO

10.4. LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

TÉCNICO PROFESIONAL EN MANTENIMIENTO DE HOTELES Y EDIFICIOS

Curso presencial de 18 horas de duración

OBJETIVOS:

El mantenimiento de las instalaciones y de la infraestructura hotelera es una labor vital para que se puedan ofrecer servicios de calidad. Una buena planificación y prevención reduce los costes, las reparaciones y las incidencias, y es especialmente importante en empresas que cierran varios meses al año. Con este curso presencial y los materiales didácticos entregados el alumnado podrá adquirir las competencias profesionales para elaborar los programas de mantenimiento y los procesos operacionales de intervención, planificar, ejecutar y supervisar los procesos de montaje y mantenimiento de equipos, máquinas e instalaciones y establecer los niveles de repuestos mínimos para el mantenimiento de las instalaciones.

CONTENIDO:

TEMA 1. FUNDAMENTOS DE MANTENIMIENTO EN HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

1. Interpretación de planos y simbología
2. Cementos, yesos y otros aglomerantes
3. Vidrios y cerramientos
4. Carpintería metálica y modular
5. Recubrimientos y pintura
6. Mantenimiento preventivo de cubiertas y revestimientos
7. Reglamento de prevención en las obras de construcción RD 1627/1997 de 24 de octubre
8. Riesgos específicos de la familia profesional de la construcción

TEMA 2. MANTENIMIENTO MECÁNICO

1. Mantenimiento preventivo y predictivo
2. Mantenimiento de equipos
3. Herramientas manuales
4. Física mecánica
5. Rodamientos
6. Metrología dimensional: Aparatos de medida comunes
7. Elementos mecánicos: Averías más comunes, causas y soluciones

TEMA 3. MANTENIMIENTO ELÉCTRICO

1. Interpretación de planos y esquemas: simbología
2. Averías más comunes: causas y algunas soluciones
3. La medición eléctrica
4. Herramientas de protección y corte
5. Máquinas eléctricas
6. Instalaciones eléctricas de edificios
7. Reglamento para baja tensión
8. Normas de seguridad para trabajadores del sector eléctrico

TEMA 4. MANTENIMIENTO DE AIRE ACONDICIONADO Y FLUIDOS

1. Teoría de mantenimiento preventivo y predictivo
2. Interpretación de esquemas de circuitos de aire acondicionado
3. Temperaturas, termostatos. Límites de temperatura de aire y de agua

4. Clasificación de sistemas según el fluido
5. Mecánica hidráulica
6. Sistemas de filtración
7. Las calderas y quemadores
8. Compresores, condensadores y evaporadores
9. Refrigerantes

TEMA 5. MANTENIMIENTO EN INSTALACIONES DE FONTANERÍA

1. Instalaciones de Fontanería
2. Elementos de la instalación
3. Simbología más utilizada en instalaciones de fontanería
4. Sistemas de evacuación de aguas residuales y pluviales
5. Técnicas de reparación de tuberías
6. Normas de Seguridad e Higiene en el Trabajo

TEMA 6. MANTENIMIENTO DE PISCINAS

TEMA 7. PREVENCIÓN DE LEGIONELOSIS

TEMA 8. ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL MANTENIMIENTO

1. La optimización de procesos
2. Estudio y mejora de métodos. Elaboración del nuevo método de trabajo
3. Documentación y registros
4. Casos prácticos

SMARTPHONE Y PRODUCTIVIDAD

Curso presencial de entre 4 y 18 horas de duración. Imprescindible asistir con Smartphone o tablet.

- ✓ Personalizable, se puede adaptar a los usos definidos en la empresa y añadir aplicaciones concretas.
- ✓ Adaptable, se puede dividir en módulos, con módulos generales para todo el personal que potencien la cohesión y el sentido de pertenencia, y módulos específicos según cargo o departamento.

OBJETIVOS:

Profundizar en el uso de los teléfonos móviles inteligentes y en como nos pueden ayudar para organizarnos mejor y mejorar la productividad en la empresa. Tras este curso los asistentes manejarán su Smartphone con confianza para sacarle el máximo partido a todas sus funcionalidades.

Se realiza de forma interactiva, cada usuario estará con su dispositivo móvil constantemente para realizar cada uno de los pasos de que constan los módulos, con ejercicios de costumbres y hábitos, ejercicios de comprensión y asimilación y casos prácticos.

CONTENIDOS (adaptables):

1. Introducción y uso habitual de teléfonos inteligentes
2. Principales botones, iconos y funciones. Ejercicios (cambiar de pantalla, deslizamiento, imprimir, etc.)
3. Ajustes básicos, actualizaciones y seguridad con mi smartphone
4. Aplicaciones básicas, descarga e instalación. Aplicaciones recomendadas
5. Espacio para consultas personalizadas
6. Internet y correo electrónico
7. Ajustes avanzados: personales, de red, del sistema y dispositivo
8. Ajustes de cuentas y sincronización
9. Nubes y aplicaciones para pymes
10. Marketing online
11. Whatsapp
12. Redes sociales
13. Google maps
14. Salud y bienestar

CURSOS DE INFORMÁTICA: EXCEL, WORD, POWERPOINT, INTERNET, E-MAIL...

Cursos presenciales de 20 horas de duración cada nivel.

- ✓ Cursos personalizables, se pueden adaptar al nivel y necesidades formativas de cada grupo.
- ✓ Metodología que se adapta al ritmo de asimilación de cada persona.

CURSOS DISPONIBLES:

1. Mecanografía y atajos de teclado para ganar productividad. Uso eficiente del teclado numérico.
2. Procesadores de texto: Microsoft **Word** y Writer.
 - a. Nivel inicial
 - b. Nivel medio
3. Hojas de cálculo: Microsoft **Excel** y Calc.
 - a. Nivel inicial
 - b. Nivel medio
 - c. Plantillas y automatismos personalizados
4. Bases de datos: Microsoft **Access** y Base.
 - a. Nivel inicial
 - b. Nivel medio
5. Presentaciones en **Powerpoint** y Impress.
6. Microsoft Publisher y herramientas de maquetación.
7. **Multimedia**: retoque y gestión fotográfica, creación y edición de vídeos, diseño e impresión 3D, animación 3D y dibujo técnico 3D.
8. Sistema operativo, internet, gestión de **correo electrónico**, agenda y herramientas de productividad.