

CURSOS GRATUITOS ONLINE

FORMACIÓN GRATUITA PARA AUTÓNOMOS Y
DESEMPLEADOS

ACCIONES FORMATIVAS PARA EL PAIS VASCO: CONVOCATORIA PAIS VASCO 2011

	Horas:	Teleformación
OFIMÁTICA: MICROSOFT WINDOWS	40	
OFIMÁTICA: PROCESADORES DE TEXTOS MICROSOFT WORD	50	
OFIMÁTICA: HOJAS DE CÁLCULO MICROSOFT EXCEL	50	
OFIMÁTICA: BASES DE DATOS MICROSOFT ACCESS	50	
OFIMÁTICA: PRESENTACIONES MICROSOFT POWERPOINT	50	
OFIMÁTICA CORREO ELECTRÓNICO MICROSOFT OUTLOOK	50	
LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS	60	
PLAN DE MARKETING	90	
HABILIDADES DIRECTIVAS	40	
TÉCNICAS DE VENTA Y NEGOCIACION COMERCIAL	50	

Imparte: GRUPO FOCYL

INFORMACIÓN Y RESERVA: 900 102 180 info2@focyl.com



ENPLEGU ETA GIZARTE
GAIETAKO SALA
DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y ASUNTOS SOCIALES



OFIMÁTICA: BASES DE DATOS MICROSOFT ACCESS

88 OFIMATICA: BASES DE DATOS MICROSOFT ACCESS

HORAS: 50

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Dotar a los alumnos de conocimientos básicos necesario para poder manejarse correctamente con el programa Access y utilizar adecuadamente las herramientas del mismo.

Objetivos Específicos:

- Fomentar la adquisición de conocimientos, para poder manejar correctamente el programa Access.
- Dotar de las herramientas básicas necesarias para realizar correctamente bases de datos.
- Valorar la utilidad de la creación de bases de datos.
- Capacitar para el uso de varios documentos a la vez, relacionar información, automatizar trabajos y publicar en internet.
- Desarrollar de la destreza del usuario en la introducción, proceso y presentación en la creación de bases de datos.

CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL SGBD
2. CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE UN SGBD
3. PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DE UNA BASE DE DATOS
4. INTRODUCCIÓN Y MODIFICACIÓN DE DATOS
5. VISUALIZACIÓN E IMPRESIÓN DE DATOS
6. ORDENACIÓN, ARCHIVOS ÍNDICE E INDEXACIÓN
7. MANTENIMIENTO DE LA BASE DE DATOS
8. LA INTERROGACIÓN DE LA BASE DE DATOS
9. MANTENIMIENTO DE TABLAS: FORMULARIOS

Contenidos prácticos:

- Realizar, crear y diseñar bases de datos mediante tablas y su interrelación.
- Analizar y clasificar los tipos de consultas y búsquedas.
- Aplicar herramientas para la localización y filtración de datos mediante consultas.
- Elaborar y diseñar formularios e informes.
- Clasificar e identificar las utilidades de Access.
- Utilizar la aplicación en la red.

- Saber utilizar la búsqueda de ayuda, así como salir del programa correctamente.
- Conocimiento básico sobre las bases de datos.
- Abrir correctamente bases de datos existentes, así como nuevas bases de datos.
- Adquisición de conocimientos para crear una tabla, hacer una relación, una consulta, un formulario y un informe.
- Utilizar bases de datos predefinidas, así como importar y exportar tablas.
- Conocer los tipos de relaciones.
- Utilizar hojas secundarias de datos.
- Saber modificar una relación.
- Crear consultas de datos sencillas y personalizadas.
- Saber añadir filtros y criterios de selección para la realización de consultas.
- Crear formularios automáticos y mediante el asistente.
- Saber personalizar un formulario.
- Realizar formularios con gráficos y de inicio.
- Asimilar los conocimientos necesarios para crear informes de forma automática y a través del asistente.
- Utilizar las herramientas para poder personalizar un informe.
- Adquirir los conocimientos básicos sobre los macros.
- Crear, modificar y ejecutar de una macro.
- Crear un hipervínculo y saber modificarlo.
- Publicar información en internet.

OFIMÁTICA: HOJAS DE CÁLCULO MICROSOFT EXCEL

85 OFIMATICA: HOJAS DE CÁLCULO MICROSOFT EXCEL
HORAS: 50

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Dotar a los alumnos de conocimientos básicos necesario para poder manejarse correctamente con el programa Excel y diseñar hojas de cálculo

Objetivos Específicos:

- Fomentar la adquisición de conocimientos, para poder manejar correctamente el programa Excel.
- Dotar de las herramientas básicas necesarias para realizar correctamente Hojas de Cálculo.
- Valorar la importancia de las hojas de cálculo.
- Capacitación para el uso de gráficos con la aplicación.
- Desarrollo de la destreza del usuario en la introducción, proceso y presentación en el cálculo de los datos

CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN A MICROSOFT EXCEL
2. OPERACIONES BÁSICAS
3. TRABAJAR CON CELDAS
4. FORMATO DE TEXTO Y HOJA DE CÁLCULO
5. USO DE NOMBRES Y REFERENCIAS EXTERNAS
6. LA AYUDA DE EXCEL
7. VISUALIZACIÓN DE LOS LIBROS DE TRABAJO
8. FORMATOS DE LA HOJA
9. HERRAMIENTAS MÁS ÚTILES EN EXCEL
10. FÓRMULAS Y FUNCIONES
11. FÓRMULAS Y FUNCIONES II
12. CREACIÓN DE GRÁFICOS

Contenidos prácticos:

- Adquirir los conocimientos básicos para poder manejar Excel
- Aplicar los conocimientos básicos para poder trabajar con libros y rangos.
- Saber introducir y manipular rangos.
- Adquirir los conocimientos necesarios para dar formatos a las celdas.
- Saber usar fórmulas y funciones correctamente.

	<p align="center">FORMACIÓN CONTINUA</p>	
---	---	---

Página 2 de 2

- Creación correcta de gráficos.
- Adquirir los conocimientos fundamentales para mejorar el aspecto de una hoja de cálculo.
- Saber realizar operaciones sobre los datos.
- Imprimir correctamente libros y hojas.
- Publicar correcta de hojas de cálculo en internet.

HABILIDADES DIRECTIVAS

56 HABILIDADES DIRECTIVAS HORAS: 40

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Formar a personas que dominen las habilidades directivas, de tal forma que puedan implementar estas tanto en entornos empresariales como institucionales, trabajando los aspectos de planificación, gestión y desarrollo desde sus diferentes ámbitos y dimensiones.

Objetivos Específicos:

- Conocer la evolución histórica de los modelos de dirección comprobando de qué forma ha evolucionado la importancia otorgada al factor humano.
- Analizar la Dirección de Recursos Humanos y sus relaciones con las diferentes áreas funcionales y operacionales de la empresa turística y su entorno.
- Definir y realizar la gestión necesaria para llevar a cabo un plan estratégico dentro del plan general de la organización.
- Comprender la importancia de las habilidades directivas, los roles desempeñados por los directivos y sus funciones y desarrollar técnicas que permitan una correcta planificación, organización y control de las tareas directivas.
- Gestionar óptimamente equipos de trabajo en sus diferentes áreas y podrá llevar a cabo tareas de motivación, management, gestión del cambio, además de desarrollar habilidades puntuales para la Dirección de Personal.
- Adquirir las herramientas y conocimientos necesarios para la toma de decisiones tanto en el campo empresarial como institucional
- Obtener una mejor técnica de comunicación, una alta capacidad directiva así como un alto enriquecimiento tanto personal como profesional en el desarrollo de su actividad.

CONTENIDOS

UNIDAD 1. LIDERAZGO

UNIDAD 2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

UNIDAD 3. GESTIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN PROFESIONAL

UNIDAD 4. GESTIÓN DEL TIEMPO. LA DIRECCIÓN DE GRUPOS Y EQUIPOS DE TRABAJO. GESTIÓN DE REUNIONES

UNIDAD 5. AUTOCONTROL EMOCIONAL

Contenidos prácticos:

- Conocer y aplicar las herramientas y las técnicas para facilitar-mejorar la comunicación tanto interna como externa en la organización.
- Entender el concepto de competencias, conocer las herramientas para su gestión y capacitar para el desarrollo, ejecución y evaluación de programas
- Manejar diferentes herramientas informáticas para la gestión interna del personal de la empresa.
- Conocer la práctica, casuística, las técnicas y los procedimientos de negociación
- Incorporar el modelo de toma de decisiones como base para la elección continua de la mejora alternativa entre las presentadas para cada ámbito
- Relacionar aspectos psicológicos y sociológicos de la dimensión humana, con las interacciones surgidas en la dinámica de un entorno empresarial y/o institucional.

OFIMÁTICA: CORREO ELECTRÓNICO MICROSOFT OUTLOOK

95 OFIMATICA CORREO ELECTRÓNICO MICROSOFT OUTLOOK
HORAS: 50

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Conocer y manejar las herramientas que proporciona Outlook 2007 como aplicación para la comunicación y organización, sabiendo aprovechar todo su rendimiento y adaptando sus componentes a las tareas propias del entorno en donde se aplique.

Objetivos Específicos:

- Adquirir conocimientos básicos sobre los elementos de la pantalla principal de trabajo de Outlook.
- Aprender a trabajar con cuentas de correo.
- Adquirir nociones básicas sobre la gestión de la libreta de direcciones.
- Conocer cómo funcionan las listas de distribución.
- Saber diferenciar las partes de un correo electrónico.
- Adquirir nociones básicas sobre la recepción, envío y reenvío de correos electrónicos.
- Saber qué son las firmas y cómo se utilizan.
- Conocer en qué consisten las listas de carpetas.
- Adquirir conocimientos básicos de las opciones que nos ofrece la aplicación diario.
- Adquirir conocimientos básicos de las opciones que nos ofrece la aplicación calendario.
- Saber cómo funciona la lista de tareas.
- Conocer las aplicaciones de las notas de Outlook.

CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN A OUTLOOK
2. LA AYUDA DE OUTLOOK
3. CORREO ELECTRÓNICO
4. EL CALENDARIO
5. CONTACTOS
6. TAREAS
7. NOTAS
8. EL DIARIO

Contenidos prácticos:

- Leer mensaje de correo electrónico

- Enviar mensajes de correo electrónico
- Escribir el texto para componer mensajes de correo electrónico
- Imprimir mensajes de correo electrónico
- Escribir el texto para indicar la dirección del mensaje de correo electrónico
- Usar las funciones de correo electrónico (reenviar, responder, recuperar)
- Usar la libreta de direcciones para indicar la dirección del mensaje de correo electrónico
- Marcar mensajes de correo electrónico
- Navegar en el correo electrónico
- Buscar mensajes electrónicos
- Configurar opciones básicas de impresión de correo electrónico
- Operaciones con datos adjuntos
- Agregar una firma a un mensaje de correo electrónico
- Personalizar el aspecto de un mensaje de correo electrónico
- Utilizar plantilla de correo electrónico (temas) para componer mensajes electrónicos
- Integrar y utilizar el correo electrónico con otros componentes de Outlook
- Ordenar el correo electrónico
- Almacenar mensajes de correo electrónico
- Filtrar una vista
- Navegar en el calendario
- Programar citas y acontecimientos
- Establecer recordatorios
- Imprimir en el calendario
- Programar acontecimientos que se llevan a cabo en varios días
- Configurar opciones de impresión del calendario
- Personalizar la vista del calendario
- Programar citas periódicas
- Personalizar el menú y las barras de tareas
- Agregar y eliminar asistentes a reuniones
- Planear reuniones que afectan a otras personas
- Guardar un calendario personal, o de un equipo, como una página Web
- Integrar el calendario con otros componentes de Outlook
- Usar la Ayuda de Outlook y el Ayudante de Office
- Mover elementos de una carpeta a otra
- Navegar en los componentes de Outlook
- Modificar y la Lista maestra de categorías de Outlook
- Asignar elementos a una categoría
- Organizar información usando categorías
- Crear, editar y eliminar contactos
- Enviar información de un contacto por medio del correo electrónico
- Organizar contactos según categorías
- Registrar manualmente una actividad en un diario
- Vincular actividades con un contacto
- Crear y actualizar tareas
- Organizar tareas utilizando categorías
- Crear y usar documentos Office en Outlook 2007
- Crear, editar, organizar y personalizar notas

PLAN DE MARKETING

51 PLAN DE MARKETING HORAS: 90

OBJETIVOS

Objetivo General:

- El objetivo general de la presente acción formativa es formar especialistas capaces de desarrollar planes de marketing eficaces para la gestión de la relación con los clientes, beneficiando a la organización y a sus grupos de interés.

Objetivos Específicos:

- Asumir las diferentes posibilidades de comercialización del producto para su utilización en planes de ventas.
- Adquirir la suficiencia necesaria para la interpretación y creación de planes de medios.
- Fomentar habilidades para el seguimiento y evaluación continua de planes de medios durante su ejecución a corto y medio plazo.
- Asumir el plan de marketing como el marco de trabajo conjunto actual y futuro de todos los departamentos que conforman la empresa.
- Adquirir la capacidad de crear planes de marketing completos a corto y medio plazo.
- Adquirir experiencia en la interpretación y mejora de planes de marketing reales en base a la creación de nuevos planes adaptados a casos concretos de empresas o destinos turísticos.

CONTENIDOS

U.D. 1 - EL MARKETING

- El marketing.
- Introducción a los elementos del marketing.
- El mix de marketing.
- El plan de marketing.
- El marketing como herramienta de trabajo.

U.D. 2 - EL PLAN DE MARKETING

- Introducción al plan de marketing como herramienta de trabajo a medio y largo plazo.
- Planificación estratégica.
- Presupuestos y previsiones del plan de marketing.
- Elaboración del plan de marketing.
- Control de ejecución del plan, acciones y retorno a la inversión

- Evaluación del plan.

Contenidos prácticos:

- Determinar y asimilar individualmente el concepto de marketing y su campo de acción real en la empresa.
- Diferenciar y asumir los diferentes elementos del marketing,
- Ejercitar las generalidades de los diferentes elementos.
- Conjugar los diferentes elementos del marketing como uno solo en el mix estratégico de la empresa.
- Determinar las utilidades prácticas del marketing.
- Verificar estadísticamente la realidad y potencialidad del turismo dentro de la economía de nuestro país.
- Establecer estrategias definidas para casos concretos de marketing.
- Elaborar un plan de marketing.
- Establecer mejoras estratégicas para planes de marketing concretos.
- Asumir el plan de marketing como el marco de trabajo conjunto actual y futuro de todos los departamentos que conforman la empresa.
- Adquirir la capacidad de crear planes de marketing a corto y medio plazo.
- Adquirir experiencia en la interpretación y mejora de planes de marketing reales en base a la creación de nuevos planes adaptados a casos concretos de empresas.

OFIMÁTICA: PRESENTACIONES MICROSOFT POWERPOINT

92 OFIMATICA: PRESENTACIONES MICROSOFT POWERPOINT HORAS: 50

OBJETIVOS

Objetivo General

- Esta acción formativa está organizada para adaptarse a los conocimientos, motivaciones y condicionamientos de los participantes, así como a la diversidad de situaciones y requerimientos de las empresas.
- Esta acción formativa nos permite asegurarnos la obtención de las cualificaciones y competencias necesarias para el desempeño de los puestos de trabajo existentes en el mercado laboral.

Objetivos Específicos:

- Crear, desarrollar e imprimir las diapositivas de las presentaciones.
- Planificar la generación transparencias y diapositivas.
- Crear efectos animados en las presentaciones
- Relacionar adecuadamente cada uno de los objetos de trabajo que intervienen en las presentaciones.
- Añadir imágenes prediseñadas, organigramas y gráficos, y dibujar objetos.
- Desarrollar distintos tipos de presentaciones, introduciendo y ocultando información al realizar la presentación gráfica.

CONTENIDOS

UNIDAD I. INTRODUCCIÓN A POWERPOINT

- Conceptos y técnicas básicas
- Creación de una presentación
- Trabajo con una presentación
- Cómo imprimir una presentación

UNIDAD II. ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Organización de la información en un esquema
- Inserción y modificación de texto

UNIDAD III. MEJORA DE LAS PRESENTACIONES

- Aplicación y modificación de plantillas
- Empleo de patrones y plantillas. Diseños.
- Utilización de una combinación de colores
- Dibujo y modificación de objetos

UNIDAD IV. INSERCIÓN DE IMÁGENES, DIAGRAMAS Y GRÁFICOS

- Cómo introducir información en una presentación.
- Introducción y edición de objetos.
- Creación y modificación de un gráfico.
- Aplicar efectos y transiciones en tiempo.

UNIDAD V. REALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE UNA PRESENTACIÓN. REALIZACIÓN DE UNA PRESENTACIÓN CON DIAPOSITIVAS

- Creación de una presentación multimedia
- Creación de una presentación Internet
- Organización de las diapositivas
- Revisión y distribución de una presentación
- Mejoras multimedia.
- Apoyo mediante las notas de orador.
- Organigramas.
- Integración con otros programas de ofimática
- Publicación en la Web
- Compartir información

Contenidos prácticos:

- Iniciar y cerrar una presentación gráfica.
- Crear transparencias y diapositivas .
- Aplicar efectos tridimensionales y animados a las presentaciones.
- Personalizar las presentaciones.
- Aplicar y modificar plantillas
- Imprimir y presentar profesionalmente la información, seleccionando varias formas de impresión.

OFIMÁTICA: PROCESADORES DE TEXTOS MICROSOFT WORD

84 OFIMATICA: PROCESADORES DE TEXTOS MICROSOFT WORD HORAS: 50

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Dotar a los alumnos de conocimientos básicos necesario para poder manejarse correctamente con el programa Word 2007 y utilizar correctamente las herramientas del mismo en la edición y creación de textos.

Objetivos Específicos:

- Fomentar la adquisición de conocimientos, para poder manejar correctamente el programa Word.
- Dotar de las herramientas básicas necesarias para realizar correctamente textos.
- Valorar la importancia del procesador de texto.
- Capacitación para el uso de varios documentos a la vez, así como poder utilizar la herramienta de combinar documentos con la aplicación.
- Desarrollo de la destreza del usuario en la introducción, proceso y presentación en la creación de documentos Word.

CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN A MICROSOFT WORD
2. OPERACIONES BÁSICAS
3. LA FICHA VISTA
4. LA AYUDA DE OFFICE
5. FUNCIONES BÁSICAS DE TRABAJO)
6. FORMATEADO DE TEXTO I
7. FORMATEADO DE TEXTO II
8. FORMATO DE PÁGINA Y DOCUMENTO
9. UTILIZACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE TEXTO
10. TABLAS
11. GRÁFICOS
12. AUTOMATIZACIÓN DE TAREAS
13. CARTAS, SOBRES Y ETIQUETAS

Contenidos prácticos:

- Adquirir conocimientos básicos sobre lo que es un procesador de textos.
- Aplicar los conocimientos básicos para poder trabajar con las herramientas del procesador de texto.
- Asimilar los conocimientos necesarios para dar formatos a los textos y párrafos.
- Usar correctamente varios documentos de texto al mismo tiempo.
- Adquirir los conocimientos necesarios para dar formatos a los textos y párrafos.
- Saber dar formato correctamente a un documento.
- Crear correctamente tablas y columnas.
- Adquirir los conocimientos fundamentales para mejorar el aspecto de un texto.
- Saber realizar textos artísticos, añadiendo dibujos e imágenes y pudiéndolas modificar.
- Publicar correctamente hojas de cálculo en internet.
- Combinar correctamente correspondencia.

LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

48 LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS HORAS: 60

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para poder realizar protección de datos personales en cualquier tipo de empresa y organización, según el Reglamento de Medidas de Seguridad de la LOPD.

Objetivos Específicos:

- Conocer las técnicas y procedimientos que tienen por objeto establecer una correcta política de datos personales, cumpliendo la legislación vigente.
- Analizar el nuevo Reglamento de Desarrollo de la LOPD y minimizar los riesgos de sanciones por incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las prescripciones legales en materia de protección de datos.
- Adquirir los conocimientos y habilidades para conocer el sistema de protección de datos de carácter personal, en los aspectos más relevantes.

CONTENIDOS

1. LOPD: ANTECEDENTES Y CONCEPTOS INICIALES
2. LOPD: TIPIFICACION DE LOS DATOS
3. LOPD: ANALISIS DE FICHEROS Y DATOS
4. LOPD: MEDIDAS TECNICAS
5. LOPD: FICHEROS HABITUALES EN LAS ORGANIZACIONES
6. LOPD: INSCRIPCION DE FICHEROS
7. LOPD: MEDIDAS ORGANIZATIVAS PARA LA IMPLANTACIÓN
8. LOPD: LOS DERECHOS DE LOS INTERESADOS
9. LOPD: LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA Y EL NUEVO REGLAMENTO
10. LOPD: REDACCIÓN DEL DOCUMENTO DE SEGURIDAD
11. LOPD: ORGANO DE CONTROL: LA AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Contenidos prácticos:

- Conocer los reglamentos y leyes en materia de protección de datos.
- Conocer los riesgos que implica el tratar con datos personales.
- Comprender cómo se realiza el tratamiento automatizado y el no automatizado de los datos de carácter personal.
- Comprender la normativa vigente en materia de protección de datos.

	FORMACIÓN CONTINUA	
---	---------------------------	---

Página 2 de 2

- Conocer los derechos y obligaciones que tiene el titular y el responsable de los datos personales.
- Realizar una tipificación de datos.
- Realizar correctamente análisis de ficheros y datos.
- Saber implantar adecuadamente, medidas de protección de datos.
- Realizar adecuadamente la Agenda de protección de datos.

TÉCNICAS DE VENTA Y NEGOCIACION COMERCIAL

45 TÉCNICAS DE VENTA Y NEGOCIACION COMERCIAL

HORAS: 50

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Dotar a los alumnos de conocimientos básicos, específicos y de habilidades para la utilización de Técnicas de Venta y Negociación Comercial, con el fin de aplicarlas en la empresa.

Objetivos Específicos:

- Fomentar la adquisición de conocimientos, habilidades y capacidades necesarios para integrarse con éxito en organizaciones que tengan en marcha o estén interesados en programas y procesos de mejora de venta y negociación comercial.
- Adquirir los conocimientos básicos necesarios para poder llevar a cabo una gestión eficaz de la atención al cliente y la venta.
- Dotar de las herramientas básicas necesarias para poder resolver conflictos y llegar a cabo negociaciones eficaces.

CONTENIDOS

U.D. 1 ATENCIÓN AL CLIENTE

- La atención al cliente como ventaja competitiva.
- El impacto en la imagen de nuestra empresa.
- La comunicación.
 - Escucha activa.
 - La comunicación verbal.
 - La comunicación no verbal.
- Situaciones difíciles con los clientes.

U.D. 2 TÉCNICAS DE VENTA

- La venta.
- La profesión de ventas.
- El proceso de ventas.
- El perfil del vendedor.
- Fases para la venta.
 - Antes de la venta.
 - Preparación de la entrevista.
 - Toma de contacto con el cliente.
 - Detección de necesidades.
 - Argumentación.
 - Tratamiento de objeciones.
 - El cierre.
- Análisis postventa.

U.D. 3 VENTA CONSULTIVA DE SOLUCIONES

- Evolución del mercado.
- Definición.
- El papel del vendedor.

U.D. 4 NEGOCIACIÓN COMERCIAL

- Definición de la negociación comercial
- Por qué negociar.
- El negociador.
- Factores en la negociación.
- Estrategias de la negociación.
- Etapas de la negociación.

Contenidos prácticos:

- Conocer los principios fundamentales en los que se asienta la calidad del servicio al cliente.
- Analizar la contribución de la cultura empresarial a la calidad del servicio al cliente.
- Aplicar habilidades comunicativas en la empresa.
- Resolver situaciones difíciles con los clientes.
- Analizar las necesidades de los clientes en situaciones concretas.
- Conocer los enfoques a adoptar en la profesión de ventas.
- Aplicar los conocimientos adquiridos sobre las fases para la venta, cuando se lleven a cabo.
- Adquirir herramientas para poder establecer un vínculo hacia el cliente no sólo comercial, sino ofreciéndole valores y conocimientos.
- Fomentar el desarrollo de actitudes que debe tener un vendedor eficaz.
- Orientar la venta hacia el cliente.
- Aclarar el concepto de negociación comercial.
- Analizar los factores que influyen en la negociación.
- Planificar una negociación comercial de la empresa.
- Aplicar estrategias de negociación en la empresa para conseguir una posición favorable o ventajosa de la misma y su producto, frente al mercado.

OFIMÁTICA: MICROSOFT WINDOWS

81 OFIMATICA: MICROSOFT WINDOWS HORAS: 40

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Aprender las funciones básicas de un ordenador personal utilizando el sistema operativo Microsoft Windows, consiguiendo aprender funciones útiles tanto para el trabajo en la oficina como para asuntos domésticos, de ocio o personales, desde un entorno creativo, divertido y personalizado.

Objetivos Específicos:

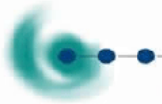
- Configurar el sistema y utilizar la ayuda.
- Operar desde el escritorio y trabajar con iconos y ventanas.
- Manejar y organizar archivos y carpetas.
- Conocer qué es un virus informático y como se puede prevenir.
- Dominar herramientas sencillas de edición de texto.
- Imprimir documentos utilizando el sistema operativo.

CONTENIDOS

1. PRINCIPIOS BÁSICOS
2. ASPECTO DE WINDOWS: EL ESCRITORIO
3. LA BARRA DE TAREAS
4. VENTANAS, CUADROS DE DIÁLOGO Y MENÚS
5. LA AYUDA DE WINDOWS
6. PERSONALIZAR EL ESCRITORIO
7. ORGANIZACIÓN DE FICHEROS: EL EXPLORADOR
8. GESTIÓN DE ARCHIVOS (3 HORAS)
9. ACCESOS DIRECTOS E ICONOS DEL ESCRITORIO
10. EL PANEL DE CONTROL (I)
11. EL PANEL DE CONTROL (II)
12. IMPRESORAS
13. ACCESORIOS DE WINDOWS
14. HERRAMIENTAS DEL SISTEMA
15. MULTIMEDIA (3 HORAS)
16. CUANDO ALGO NO FUNCIONA BIEN

Contenidos prácticos:

- Dar los primeros pasos para trabajar con un ordenador.
- Conocer las funciones básicas de un equipo, tanto a nivel de hardware, como software.
- Familiarizarse con el entorno Windows
- Colocar todos los iconos que se necesiten en el escritorio.
- Darles color y apariencia distinta a las ventanas del escritorio.
- Cambiar la apariencia del escritorio.
- Utilizar las diferentes barras y herramientas que se encuentran en las ventanas.
- Incluir un protector de pantalla y definir del tiempo para que se active.
- Personalizar el escritorio, haciendo que el trabajo con el ordenador sea más agradable y fácil.
- Adquirir los conceptos básicos relacionados con la organización de archivos.
- Crear y editar carpetas.
- Conocer los diferentes tipos de archivos y sus extensiones.
- Organizar elementos que se encuentran en carpetas.
- Copiar elementos de una carpeta a otra de dos formas posibles.
- Eliminación y restauración de elementos desde la papelera de reciclaje.
- Acceder a la herramienta búsqueda y realizar una búsqueda.
- Realizar una compresión de archivos.
- Gestionar archivos y carpetas, examinando y modificando la estructura de carpetas y archivos, así como ejecutar aplicaciones.
- Conocer las dos herramientas para prevenir ataques externos o acceso de programas malintencionados procedentes de Internet
- Utilizar programas antivirus para prevenir posibles intrusiones de virus.
- Instalar nuevas impresoras, configurando y controlando su funcionamiento.
- Cambiar el orden de un documento en la cola de impresión.
- Cancelar y detener la impresión de un documento.



COMPROMISO DE PARTICIPACIÓN en acciones formativas subvencionadas por HOBETUZ

ENTIDAD RESPONSABLE ANTE HOBETUZ DEL PLAN DE FORMACIÓN: 1

Nº DE EXPEDIENTE DEL PLAN DE FORMACIÓN: 1

ESTUDIOS	CATEGORÍA
1. Estudios primarios sin finalizar 2. Certificación Estudios Primarios, EGB sin título, Bachiller elemental sin reválida 3. Graduado Escolar. Bachillerato Elemental con reválida. EGB. ESO. REM I 4. FPI. Oficialía Industrial, Módulos Profesionales II. Ciclos Grado Medio 5. BUP. COU. PREU. Bachillerato Superior con reválida. REM II. Bachillerato LOGSE. 6. FP II. Maestría Industrial. Módulos Profesionales III. Ciclos Grado Superior 7. Titulación Universitaria 1º ciclo-Diplomados/as 8. Titulación Universitaria 2º ciclo-Licenciados/as 9. Titulación Universitaria 3º ciclo-Doctorado	1. Artesanos y trabajadores/as cualificados/as de industrias manufactureras, construcción y minería, excepto operarios 2. Empleados/as de tipo administrativo 3. Trabajadores/as de servicios de restauración, personales, protección y vendedores de comercio 4. Operarios de instalaciones y maquinaria; montadores 5. Técnicos y profesionales no universitarios 6. Técnicos y profesionales universitarios 7. Trabajadores/as cualificados/as en agricultura y pesca 8. Dirección y gerencia de empresas y de la Administración Pública 9. Trabajadores/as no cualificados/as
TIPO DE CONTRATO DE TRABAJO	ACTIVIDAD
1. Indefinido / Fijo/a Discontinuo/a 2. Por Obra o servicio 3. Eventual por circunstancias de la producción / lanzamiento de nueva actividad 4. De sustitución por anticipación de la edad de jubilación/ de relevo / de interinidad 5. En prácticas / de aprendizaje / de formación 6. Autónomos/as 7. Agrarios/as 8. Personal al Servicio de la Administración Pública	1. Agrario 2. Construcción 3. Industria 4. Servicios
	PLANTILLA
	1. Hasta 10 trabajadores/as 2. 11-50 trabajadores/as 3. 51-250 trabajadores/as 4. >250 trabajadores/as
	NATURALEZA JURÍDICA
	1. Empresas Públicas 2. Empresas Privadas, autónomos/as incluido 3. Economía Social (Cooperativas, S.A.L., etc.) 4. Organizaciones Patronales o Sindicatos 5. Administración Pública (Central, Autonómica, Local) 6. Otras entidades sin ánimo de lucro
TABLA COLECTIVOS SITUACIONES ESPECIALES	
1. Discapacitado/a 2. Inmigrante 3. Otros	

INFORMACIÓN DE UTILIDAD PARA EL TRABAJADOR/A:

- * Las acciones formativas serán **gratuitas** para el/la participante
- * Será causa de exclusión del/de la participante en la acción formativa, la ausencia en un porcentaje superior al 25% de la duración de la acción.
- * La selección de los/las trabajadores/as participantes la realizará la Entidad Responsable del Plan de Formación, que comunicará al/a la trabajador/a la aceptación de su participación.
- * A aquellos/as solicitantes que resulten seleccionados/as se les comunicará, al inicio de la acción, la siguiente información:
 - * Fechas exactas de inicio y finalización, así como horario de la acción formativa.
 - * Objetivos (en términos de competencia a adquirir) y contenidos-programas de la acción formativa.
 - * Equipamiento, material fungible y didáctico a utilizar
 - * Nombre del/de la formador/a-tutor/a.
 - * En caso de que vaya a realizarse alguna actividad de información / orientación, nº de horas de esa actividad
- * Al final de la acción formativa, y en un plazo no superior a dos meses, se entregará un certificado de participación a cada trabajador/a, con los contenidos descritos por la Convocatoria de Lanbide dirigida a Trabajadores/as.
- * En cada plan de formación podrá participar como máximo un 10% de trabajadores/as al servicio de las Administraciones Públicas.
- * Dentro del ámbito de aplicación de la Convocatoria de HOBETUZ dirigida a Trabajadores/as, un/a trabajador/a no podrá participar más de una vez en la misma acción formativa
- * El/la trabajador/a puede poner en conocimiento de HOBETUZ cualquier observación o reclamación relativa a la acción de formación a que se refiere el presente documento enviando un escrito a:

HOBETUZ, Fundación Vasca para la Formación Profesional Continua, Gran Vía, 35 - 6ª planta, 48009 BILBAO