

CATÀLOGO DE CURSOS



Atención y servicio al cliente



Calidad



Mercadotecnia/ Telemarketing/ Ventas



Dirección/ Gerencia/ Administración



Desarrollo y superación personal

Si tienes dudas, comentarios o deseas mayor información
te invitamos a ponerte en contacto con nosotros.



044.55.37.37.78.44



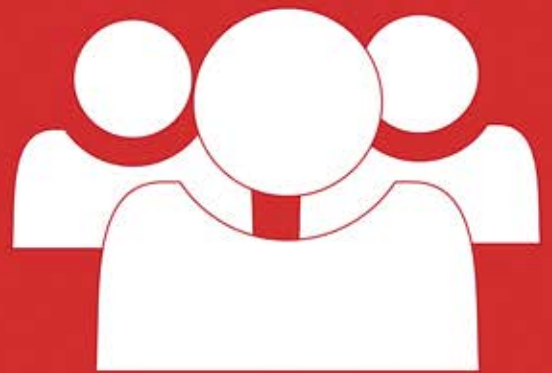
(+52) 55.50.19.29.43



ETSCapacitacion



@ETSCapacitacion



Atención y servicio
al cliente

- Atención y Servicio telefónico
- Atención y servicio Face to Face
- Calidad total en el servicio a clientes
- Coaching para el servicio a cliente
- Cultura organizacional con enfoque al cliente
- Estrategias para retener clientes
- Excelencia en el servicio a clientes
- Inteligencia emocional en el trato a clientes
- La importancia de satisfacer al cliente
- Los nuevos retos del servicio
- Manejo de clientes molestos
- Manejo y control de quejas
- Mercadotecnia en el servicio a cliente.





Calidad

- Técnicas efectivas de servicio y calidad
- Administración avanzada de almacenes e inventarios
- Análisis de modo y efecto de falla
- Costos de calidad
- Filosofía de la calidad
- Formación de auditores externos e internos
- Formación de equipos de mejora continua
- Herramientas estadísticas
- Inspección de entrada de materiales y desarrollo de proveedores
- Introducción a las herramientas de la mejora
- Justo a tiempo JIT
- Lean Manufacturing
- Lean Six Sigma
- Liderazgo competitivo en calidad
- Mejora continua
- Modelo de 10 S's
- Planeación maestra de producción
- Seguridad e higiene en el trabajo
- Seis Sigma green belt
- Seis Sigma Introducción





Mercadotecnia/
Telemarketing/
Ventas

- Actualización en estrategias de mercadotecnia
- Administración de la fuerza de ventas
- Análisis de mercados
- Asertividad en las ventas telefónicas
- Características del mercado y sus tendencias.
- Cerradores de ventas
- Coaching para supervisores de telemarketing
- Cobranza telefónica efectiva
- Desarrollo de habilidades comerciales
- Desarrollo estratégico de telemarketing
- El perfil del vendedor exitoso
- El proceso integral de ventas
- Especialización en cierre de ventas
- Estrategias de mercadotecnia para incrementar las ventas
- Estrategias de negociación avanzada con PNL
- Estrategias de RE
- Estrategias de ventas directas
- Fidelización de clientes
- Formación de asesores
- Gerencia de ventas efectiva
- Inteligencia de mercados
- Investigación de mercados
- La venta consultiva
- Los nuevos retos en mercadotecnia y ventas
- Manejo de objeciones
- Mercadotecnia basica
- Mercadotecnia de servicios
- Mercadotecnia para no mercadologos
- Mercadotecnia práctica para negocios
- Merchandising
- Métodos de prospección
- Motivación para vendedores
- Planeación y elaboración de pronósticos de ventas
- Promoción y estrategias en punto de venta
- Reclutamiento y selección de personal para ventas
- Técnicas de atención y servicio telefónico

- Técnicas de negociación en el cierre de ventas
- Técnicas efectivas de persuasión en ventas
- Técnicas profesionales de ventas
- Telemarketing efectivo
- Telemarketing para ventas
- Telemarketing para servicio
- Trade Marketing
- Ventas de mostrador





Dirección/ Gerencia/
Administración

- Análisis de problemas y toma de decisiones
- Coaching
- Comunicación efectiva
- Desarrollo de competencias gerenciales
- Desarrollo de habilidades directivas
- Desarrollo de habilidades para supervisores
- Desarrollo secretarial
- Empowerment, coaching y assesment
- Liderazgo situacional
- Liderazgo gerencial
- Liderazgo de la dimensión
- Liderazgo personal
- Management estratégico
- Manejor de personal
- Manejo efectivo de juntas de trabajo
- Manejo y estrutura de la información
- Mentoring
- Pensamiento estratégico
- Planeación estratégica
- Planeación operativa
- Principios, fundamentos y apliación del coaching
- Presentaciones efectivas
- Procesos del cambio estratégico
- Técnicas de negociación y manejo del conflicto
- 5 competencias de liderazgo para liberar el potencial





Desarrollo y
superación personal

- Administración efectiva del tiempo
- Arreglo personal e imagen ejecutiva
- Calidad en el trabajo
- Como administrar el tiempo por objetivos
- Comunicación organizacional
- Comunicación y desarrollo Humano
- Comunicación efectiva
- Conciencia humana y desarrollo organizacional
- Direccion de reuniones
- Exito y superacion personal
- Generar la comunicación asertiva dentro de la organización
- Inteligencia emocional
- Las 7 reglas para hablar en publico
- Liderazgo para mujeres ejecutivas
- Los 10 habitos de las personas productivas y eficacez
- Manejo de conflictos
- Manejo del estrés
- Mejora de actitudes
- Motivación personal
- Ortografía y redaccion para ejecutivos
- Personalidad asertiva
- Presentaciones efectivas de alto impacto
- Productividad y trabajo en equipo
- Programación Neurolingüística
- Relaciones interpersonales
- Relaciones interpersonales como vinculo del desarrollo humano (Modulos I & II)
- Toma de decisiones
- Trabajo bajo presion y manejo de conflictos
- Valores y ética para el trabajo
- Como estructurar el campo organizacional
- Competencias laborales
- Comunicacion organizacional
- Contratación, despido, finiquito y liquidación
- Desarrollo de equipos de trabajo productivos
- Desarrollo de talentos

- Desarrollo e implementación de políticas y procedimientos
- Desarrollo organizacional
- Detección de necesidades de capacitación
- Diseño de perfiles y puestos de trabajo
- EAD Equipos de alto desempeño
- El rol del administrador en el desarrollo organizacional
- Entrevistas de selección de personal
- Estrategias de motivación
- Formación de coaches
- Formación de instructores
- Indicadores de desempeño
- Integración de equipos de trabajo
- Integración de equipos y trabajo en equipo
- Reclutamiento y selección por competencias
- Sensibilización al cambio

