

Fábrica  
del Éxito<sup>®</sup>



Gente que ayuda gente



## Cartera de Cursos y Ponencias

Dirigido a:

**PERSONAL  
ADMINISTRATIVO**  
*(Direcciones,  
gerencias,  
personal ejecutivo  
y administrativo)*

### **ADMINISTRACIÓN**

Conceptos fundamentales de la Administración, procedimientos administrativos, elementos de la administración, eficacia, eficiencia y productividad.

### **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Bases de la atención telefónica, trato con el cliente, momento de la verdad, hoja de trabajo por llamada, anote siempre sus acuerdos, ¿qué hacer con llamadas especiales?

### **SERVICIO AL CLIENTE (Interno y Externo)**

Servir es ser útil, lo que el cliente espera, lo que la empresa ofrece, diferencia entre atender y asesorar, el cliente siempre tiene la razón, seguimiento, calendario y cierre, actitud y aptitud para lograr calidad total en servicio al cliente.

### **COMUNICACIÓN LABORAL**

Esquema general de la comunicación, características de una comunicación eficiente, PNL en comunicación, AT en transacciones de comunicación, lenguajes, resuelva problemas.

### **ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS**

Características generales de un documento, tipos de documentos, calidad en la elaboración y diseño de documentos, ofrezca un PLUS en cada escrito, presentación fondo y forma.

### **HABILIDADES DE SUPERVISIÓN**

Raíces de la palabra supervisión, características de una supervisión eficiente, índices de evaluación, frecuencia, diálogo y entrevistas con supervisados, programas y documentos.

### **LIDERAZGO**

Conceptos generales, el líder ¿Nace o se hace?, GRID empresarial, liderazgo desde la óptica de la Teoría de grupos, visión del Análisis Estructural de Berne, ejercicios prácticos.



## Cartera de Cursos y Ponencias

Dirigido a:

**PERSONAL  
ADMINISTRATIVO**  
(Direcciones,  
gerencias,  
personal ejecutivo  
y administrativo)

### **MOTIVACIÓN**

Definiciones, diferencias con la persuasión, manipulación, chantaje e imposición, motivación en la vida personal y profesional, tipos de motivación, características del motivador, ser proactivo y su relación con la voluntad.

### **DISEÑO DE MANUALES DE PROCEDIMIENTO**

¿Qué es un procedimiento?, bases para su diseño, información necesaria, características de un procedimiento, tipos de procedimientos, elaboración de manuales e implementación, visión y misión en una empresa educativa.

### **DISEÑO DE DESCRIPCIONES DE PUESTOS**

Elaboración de un organigrama, definición de líneas de mando, descripción de objetivos, tareas clave y otras actividades de cada puesto. Implementación y publicación de las descripciones en una empresa educativa.

### **ENCUESTAS Y GRÁFICAS**

¿Para qué sirve encuestar?, tipos de encuestas, el valor de encuestar un servicio, formato para una encuesta educativa, evaluación de maestros por parte de los estudiantes, elaboración de reportes y gráficas, entrevista con los encuestados y los involucrados.

### **PROGRAMA ANUAL**

Definición de programa, planeación como base del éxito en una escuela de cualquier nivel, hojas por objetivos, actividades académicas, escolares, periescolares y extra escolares. Elaboración de un programa anual, mediciones, seguimiento y control.



## Cartera de Cursos y Ponencias

### Dirigido a:

**PERSONAL  
ADMINISTRATIVO**  
*(Direcciones,  
gerencias,  
personal ejecutivo  
y administrativo)*

### **F.O.D.A.**

Planeación estratégica en instituciones educativas, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que puede percibir el personal, gráfica de realidades, propuestas y proyectos de mejora, acuerdos y seguimiento.

### **D.N.C.**

Desarrollo de necesidades de capacitación, ¿cómo se hace un plan profesional de capacitación?, encuestas y gráficas, buscando proveedores, contratando un servicio, elaborando nuevos índices de evaluación, controlando y evaluando permanentemente.

### **CALIFICACIÓN DE MÉRITOS**

Definición de conceptos, motivos para evaluar el desempeño profesional, tipos de evaluación, aspectos a calificar (índices), formas de calificar, entrevista con el empleado calificado, relación desempeño-incremento salarial.

### **NEGOCIACIÓN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Bases para la negociación en relaciones personales, sociales, profesionales y familiares. Tipos de relación y niveles de comunicación, estructura de la negociación ganar-ganar, ejercicios prácticos.

### **MARCO LEGAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS**

Conocimiento de las leyes, reglamentos y normas que rigen a las empresas de servicios. Organismos y entidades que la favorecen y otros que la perjudican. Aplicación de la ley como mejor forma de trabajo.

### **CONSTRUYE TU PAZ INTERIOR (TALLER)**

Filosofía oriental aplicada a la vida personal, principales maestros, meditación, contemplación, estudio del interior al discernir, cambio de forma de pensar y de vivir.



## Cartera de Cursos y Ponencias

**Dirigido a:**

**PERSONAL  
ADMINISTRATIVO  
(Direcciones,  
gerencias,  
personal ejecutivo  
y administrativo)**

**RETO AL CAMBIO**

Conceptos de juicio, prejuicio y juicio crítico. Establecimiento de paradigmas y formas para acabar con ellos, el cambio como futuro permanente, adaptación al cambio, manejo de emociones, reasignación de valores

**AUTOESTIMA**

El trabajo con el Yo Soy, virtudes cardinales que forman el carácter, afecto y autoestima, desviaciones de la imagen personal, atención de conflictos, acercamiento con los padres de familia, compromisos del personal docente.

**TRABAJO EN EQUIPO**

Desarrollo de conceptos, trabajo para, con, desde y en equipo. Independencia e interdependencia, ejercicios prácticos, establecimiento de metas.

**ORTOGRAFÍA Y REDACCIÓN**

Reglas básicas de ortografía, redacción, diseño e impresión de documentos institucionales para personal docente.

**MARKETING EN TU EMPRESA**

Concepto de cliente, usuario, proveedor, marketing y publicidad como fundamentos de una empresa. Compromiso con el servicio, mejor y peor publicidad, resultados por objetivos en incremento de ventas y conservación de clientes

**DESARROLLO HUMANO**

Plan de vida, roles de vida, metas y objetivos, personalidad y carácter, autoanálisis con ejercicios prácticos, ying-yang y su representación occidental, crecimiento y psicología de la etapa adulta.

**INTELIGENCIA EMOCIONAL**

¿Qué es la inteligencia emocional?, estudio de uno mismo, características, pasos para lograr la I.E., ejercicio grupal.



## Cartera de Cursos y Ponencias

**Dirigido a:**

**PERSONAL  
ADMINISTRATIVO  
(Direcciones,  
gerencias,  
personal ejecutivo  
y administrativo)**

**ALIMENTACIÓN, DEPORTE Y CULTURA**

Triángulo de los alimentos, nutrición, organización de un calendario óptimo de alimentación. Los deportes como medios en la formación del carácter, tolerancia a la frustración, trabajo en equipo. Cultura y sociedad.

**PREVENCIÓN CONTRA ADICCIONES**

Concepto de droga, tipos de droga, características, estados de conciencia alterados, formas para detectar conductas típicas de adicción, dependencia y codependencia, alcoholismo, atención de conflictos.

**FORMACION DE INSTRUCTORES (FORI)**

Educación para adultos, enfoque a la norma de competencias profesionales, detección de necesidades, programa de capacitación, elaboración de manual de usuario y de consultor, evaluación, pedagogía del proceso enseñanza-aprendizaje, recursos didácticos.

**SEMINARIO DE VENTAS**

Diferencia entre vendedor y asesor, definición de roles de venta, productividad y manejo del PAEI, triangulo del éxito, PNL la mejor herramienta para vender, venta diferida es venta perdida, cierre, negociación, post venta, lealtad con tu empresa, técnicas de ventas.

**COMPUTACION E INTERNET PARA PRINCIPIANTES**

Hardware, software, funciones básicas del equipo, D.O.S., el ambiente Windows, paquetes básicos de Office, ingreso a la red mundial de servidores, hosting y correo electrónico, apoyos legales a considerar, ejercicios prácticos.



## CONFERENCIAS MAGISTRALES

1. **NACER DE NUEVO.-** Equilibrio de los roles de vida desde la óptica del Desarrollo Humano, rediseño personal y motivación a la excelencia.
2. **EL PODER DE LA ACTITUD.-** Cinco principios que rigen la actitud mental positiva diariamente, motivación a vencer retos.
3. **VOCACIÓN DE EMPRESARIO.-** ¿Qué se requiere para ser emprendedor?, ventajas de modificar criterios aún siendo empleados, características del liderazgo personal.
4. **MOTIVACIÓN INTELIGENTE.-** Las 7 motivaciones que subyacen a cada conducta humana, análisis de la motivación personal y forma de producirla.
5. **LA RUTA DEL ÉXITO.-** Factores que intervienen en el éxito personal y profesional, congruencia y motivación para enfrentar las situaciones complejas de la vida.
6. **COMO UNO SOLO.-** Lo que es un verdadero equipo, solución de conflictos, compartiendo metas y asumiendo responsabilidades.
7. **EMOCIONES AL LÍMITE.-** Manejo de emociones y conocimiento de sus expresiones corporales naturales y no naturales.