

Gestión económica y financiera de la empresa

5 horas semanales

GRUPO SANVALERO

OBJETIVOS

- Aprender a establecer la forma jurídica de la empresa.
- Conocer los trámites para obtener recursos para la financiación de las inversiones y suministros, evaluando las distintas alternativas financieras y determinar la rentabilidad y la solvencia y eficiencia de la empresa.
- Aprender las formalidades para la compraventa o alquiler de vehículos y otros activos aprendiendo a analizar las necesidades de inversiones y suministros y los recursos financieros.
- Saber elaborar documentos (facturas, recibos, etc).
- Aprender a gestionar el proceso contable y fiscal de la empresa.

CONTENIDOS

- Iniciativas emprendedoras y oportunidades de creación de empresas.
- Formas jurídicas de una empresa.
- Trámites para la obtención de recursos financieros.
- Compra y/o alquiler de vehículos y otras activos.
- Facturación y gestión de cobros y pagos.
- Gestión del proceso contable y fiscal en las empresas.
- Rentabilidad de las inversiones.

PRÁCTICAS

- Elegir la forma jurídica más adecuada de una empresa, valorando los costes, la responsabilidad y las obligaciones jurídicas.
- Determinar los trámites jurídicos y administrativos que se deben realizar para la constitución de la empresa.
- Establecer un plan para la financiación de las inversiones y suministros de una empresa en hojas de cálculo.
- Elaborar una factura de un servicio utilizando las aplicaciones informáticas adecuadas.
- Interpretar elementos como el fondo de maniobra a raíz de un balance real de una empresa.

Políticas de Marketing

7 horas semanales

OBJETIVOS

- Aprender a evaluar las oportunidades del mercado para el lanzamiento de un producto.
- Saber definir las políticas del producto, analizar características, atributos y utilidades del producto o servicio.
- Saber definir las políticas de precios de los productos o servicios, analizar los costes, la demanda, la competencia, etc.
- Aprender a seleccionar la forma y canal de distribución adecuado para cada producto y las acciones de comunicación.
- Aprender a elaborar briefings de productos, servicios o marcas para la ejecución o la contratación externa de acciones de comunicación.
- Saber elaborar planes de marketing.
- Aprender a realizar seguimiento y control de las políticas y acciones comerciales del plan de marketing, evaluando su desarrollo y el grado de consecución de los objetivos previstos.

CONTENIDOS

- Oportunidades de mercado en la empresa.
- Política de producto o servicio.
- Política de precios.
- Selección de la forma y canal de distribución.
- Acciones de comunicación.
- Elaborar briefings de productos, servicios o marcas.
- Plan de marketing.

PRÁCTICAS

- Identifica los diferentes roles en proceso de compra.
- Elabora un análisis DAFO.
- Ubica los diferentes productos de la empresa Coca Cola dentro de la Matriz BCG.
- Calcula el precio de un determinado producto y/o servicio aplicando distintas técnicas para establecer estrategias adecuadas.
- Elabora un Plan de Marketing para el lanzamiento de un nuevo producto.

Marketing digital

6 horas semanales

GRUPO SANVALERO

OBJETIVOS

- Saber administrar los accesos y conexiones a redes.
- Aprender a gestionar los diversos servicios y protocolos de Internet.
- Saber realizar la facturación electrónica.
- Aprender a determinar las estrategias a seguir en las interrelaciones con los usuarios de la red, foros sociales y redes sociales.

CONTENIDOS

- Administración de los accesos y conexiones a redes.
- Gestión de diversos servicios y protocolos de Internet.
- Realización de la facturación electrónica y otras tareas administrativas de forma telemática.
- Estrategias en las interrelaciones con otros usuarios de la red.
- Construcción de páginas web.
- Diseño del plan de marketing digital.
- Política de comercio electrónico de una empresa.



PRÁCTICAS

- Identifica el protocolo de red para la transparencia de archivos (FTP) desde un equipo cliente a un servidor.
- Diseña y programa una página web para comercio electrónico
- Elabora un plan de marketing digital que incluya las nuevas tendencias del marketing online

Atención al cliente, consumidor y usuario

5 horas semanales

OBJETIVOS

- Aprender a organizar el departamento de atención al cliente, a definir las funciones y estructura y su relación con otros departamentos.
- Conocer las técnicas de comunicación con el cliente, consumidor o usuario.
- Aprender a organizar un sistema de información al cliente optimizando costes y tiempo.
- Conocer los distintos organismos e instituciones de protección al consumidor y usuario.
- Aprender a gestionar las quejas y reclamaciones del cliente, consumidor o usuario aplicando técnicas de comunicación y negociación para alcanzar soluciones de consenso.
- Conocer los procesos de mediación y arbitraje de consumo para resolver situaciones de conflicto.
- Aprender a elaborar un plan de calidad y de mejora del proceso de atención al cliente, consumidor o usuario, aplicando técnicas de control y evaluación de la eficacia del servicio.

CONTENIDOS

- Acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.
- Departamento de atención al cliente.
- Técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente.
- Organización de un sistema de información.
- Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente, consumidor o usuario.
- Organismos e instituciones de protección al consumidor y usuario.
- Gestión de quejas y reclamaciones.
- Procesos de mediación y arbitraje.
- Plan de calidad y de mejora del servicio de atención al cliente, consumidor o usuario.

PRÁCTICAS

- Establece los objetivos del departamento de atención al cliente de una empresa.
- Determina los canales de comunicación de una empresa con sus clientes.
- Elabora el protocolo a seguir ante una queja de un cliente

Formación y orientación laboral

3 horas/semanales

GRUPO SANVALERO

OBJETIVOS

- Conocer los distintos tipos de relaciones laborales y las consecuencias que para el trabajador se derivan de cada una de ellas.
- Conocer los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.
- Saber interpretar correctamente una nómina, un contrato de trabajo y el convenio colectivo de vuestro sector.
- Conocer las consecuencias de los distintos tipos de extinción de una relación laboral respecto a las posibles indemnizaciones y prestaciones por desempleo.
- Conocer la acción protectora del sistema de Seguridad Social ante diferentes contingencias, las distintas clases de prestaciones y requisitos para acceder a ellas.
- Aprender a trabajar en equipo y formarse en la prevención de conflictos y las diferentes maneras de gestionarlos.
- Conocer los riesgos que para la salud y seguridad se derivan de la actividad laboral y aplicar las medidas de protección y prevención correspondientes.
- Saber identificar las diferentes posibilidades de inserción laboral según las propias capacidades e intereses y las alternativas de aprendizaje e itinerarios profesionales más idóneos.

CONTENIDOS

- Las relaciones laborales y los contratos de trabajo.
- La jornada laboral y el salario.
- La modificación, suspensión y extinción de los contratos de trabajo.
- La Seguridad Social: prestaciones.
- Los equipos de trabajo y su funcionamiento.
- Los conflictos laborales y las diferentes formas de gestionarlos.
- La representación de los trabajadores en la empresa.
- Los riesgos laborales y la gestión de la prevención.
- El mercado de trabajo y la búsqueda activa de empleo.

Formación y orientación laboral

3 horas/semanales

GRUPO SANVALERO

PRÁCTICAS

- Interpretación y manejo de los convenios colectivos de vuestro sector.
- Realización de contratos de trabajo. Interpretación de nóminas y finiquitos.
- Estudio y análisis de conflictos laborales actuales.
- Opciones de resolución.
- Preparación y realización del currículum vitae (CV) y entrevistas de trabajo.

Vivimos la FP



Inglés

4 horas/semanales

GRUPO SANVALERO

OBJETIVOS

- Conocer y utilizar diferentes estrategias y herramientas de comunicación en inglés.
- Entrar en contacto con elementos culturales de marketing y publicidad.
- Adquirir un corpus de vocabulario y expresiones útiles en el entorno de la publicidad y el marketing.

CONTENIDOS

- Estrategias comunicativas: el email en el entorno profesional, cómo realizar presentaciones orales, técnicas de traducción de textos técnicos, el inglés en video tutoriales.
- Contenidos de inglés técnico: marketing, publicidad, relaciones públicas, etc.
- Conocer y utilizar diferentes estrategias y herramientas de comunicación en inglés.
- Adquirir un corpus de vocabulario y expresiones útiles en el entorno de la publicidad y del marketing.
- Entrar en contacto con elementos culturales de la industria de la publicidad y el marketing.
- Estrategias comunicativas: el inglés de Internet (redes sociales y páginas web), el slogan como herramienta promocional y cómo llevar a cabo eventos, promociones, comercialización de productos y servicios, etc..
- Contenidos de inglés técnico: publicidad, marketing, relaciones públicas, medios de comunicación, etc.

PRÁCTICAS

- Presentación en equipo sobre un tema libre.
- Diseño y presentación en equipo de un plan de marketing.
- Diseño y puesta en acción, en parejas, de un video de publicidad.
- En equipos, creación de un proyecto empresarial y algunos elementos de difusión presentado en una rueda de prensa.
- En equipos, presentación de cómo llevar a cabo un evento o comercialización de un producto, etc.