Cámara
Lorca

# CURSOS CAMARA OFICIAL DE COMERCIO E INDUSTRIA DE LORCA.
# 2010

Cursos subvencionados por:

Región de Murcia

Servicio Regional de Empleo y Formación

Cámara
Lorca

# CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN

La Cámara Oficial de Comercio e Industria de Lorca, ha organizado una serie de cursos encaminados a la formación continua y perfeccionamiento profesional de empresarios y trabajadores de su demarcación; así como a desempleados que quieran formarse en las distintas áreas formativas que se ofrecen.

**Plazas e inscripción:** Las plazas son limitadas en todos los cursos .Las solicitudes se podrán recoger en las dependencias de la Cámara o bien a través de la pagina web del Servicio Regional de Empleo y Formación (Programa GEFE) y se deberá presentar la tarjeta de estar inscrito en la oficina de empleo en caso de estar desempleado, así como el título de los estudios realizados.
En caso de que el número de solicitudes sea superior al de plazas existentes, se abrirá una lista de espera con la que se cubrirán las vacantes que se puedan producir.

La Cámara se reserva el derecho a anular la realización de un curso cuando no llegue a un mínimo de alumnos.

**Diplomas:** La Cámara, una vez finalizado el curso, entregará un diploma a los alumnos matriculados que acrediten su asistencia y aprovechamiento del mismo.

**Horario de matrícula:** De 9:00 a 14.00 h. y de 16:30 a 19:30 h. de lunes a jueves. Viernes sólo horario de mañanas.

**Información:** Tlfno: 968 47 74 88
Fax: 968 47 74 16
www.camaracomlorca.es
E.mail: mjperez@camaracomlorca.es

Servicio Regional de Empleo y Formación

Cámara Lorca

# INDICE

## AREA EMPRESARIAL.

1. Análisis económico y financiero de la empresa en tiempos de turbulencia económica.
2. Introducción a la contabilidad .
3. Técnicas de ventas.
4. El Marketing: herramienta para la aumentar las ventas en las Pymes.
5. Inglés atención al cliente (Nivel Básico).
6. Secretariado de dirección.
7. Emprende y crea tu propia empresa.
8. Auxiliar Administrativo Contable.
9. Prevención de Riesgos Laborales.
10. Especialista Recepcionista.
11. Atención al cliente.
12. Gestión bancaria para administrativos.
13. Cómo reducir costos en la empresa.
14. Confección de nóminas y Seguridad Social.
15. Gestión de Recursos Humanos.

## AREA FISCAL

1. Novedades en el IRPF 2009.
2. Impuesto de Sociedades.
3. Fiscalidad en la Pyme.
4. Cierre Fiscal y Contable.

## AREA INFORMÁTICA

1. Iniciación a la informática. Windows Vista.
2. Paquete Office 2007.
3. Diseño asistido con Autocad.
4. Contaplus.
5. Mecanografía.
6. Creación de Base de Datos con Acces 2007.
7. Internet y PowerPoint.
8. Hoja de Cálculo con Excel 2007.
9. Nominaplus.

# DELEGACIÓN DE PUERTO LUMBRERAS.

## AREA EMPRESARIAL

1. Especialista Recepcionista.
2. Prevención de riesgos laborales.
3. Técnicas de ventas.

# AREA EMPRESARIAL

## *ANALISIS ECONÓMICO FINANCIERO DE LA EMPRESA EN TIEMPOS DE TURBULENCIA ECONÓMICA (30 h.)*

**PROGRAMA:**

| febrero | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |

| maro | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | | | | |

**1.- MASAS PATRIMONIALES DEL BALANCE..**

**2.- NORMAS DE VALORACIÓN.**

**3.- TEST DE PÉRDIDA DE VALOR.**

**4.- ANÁLISIS ECONÓMICO: CONCEPTO, RATIOS E INTERPRETACIÓN.**

**5.-ANÁLISIS FINANCIERO: CONCEPTO, RATIOS E INTERPRETACIÓN.**

**6.- NEGOCIACIÓN BANCARIA.**

**Dirigido a:** Contables, administrativos, empresarios y toda aquella persona interesados en conocer y llevar a cabo las tareas propias de la acción formativa.

**Objetivos:** Conocer las herramientas de análisis económico-financiero para poder comprender la situación de una empresa a través de su Balance y Cuenta de resultados ya sea para tomar decisiones de gestión cómo para poder evaluar a un cliente o proveedor.

**Horario:** De 16:30 a 19:30 horas.

**Plazas:** 15

Servicio Regional de Empleo y Formación

Cámara Lorca

# INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD
# (30 h.)

## PROGRAMA

| Abril | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | |

**1. ACTIVIDAD Y PATRIMONIO EMPRESARIAL.**

- Actividad económica.
- Clases de empresas
- Contabilidad y patrimonio empresarial.
- Inventario y masas patrimoniales
- El balance de situación

**2. LAS CUENTAS**

- Suceso económico y hecho contable.
- Primera representación de la evolución empresarial
- Las cuentas del libro Mayor.
- Saldo contable.
- Convenio de cargo y abono.

**3. LOS LIBROS CONTABLES**

- Las cuentas del Plan General de Contabilidad.
- Estructura y características de los libros contables.
- Principios de la partida doble.
- El balance de comprobación de sumas y saldos.

**4. CICLO CONTABLE BÁSICO**

- La gestión empresarial.
- El ciclo contable básico.

**5. EL PLAN GENERAL DE CONTABILIDAD (NUEVO PGC)**

- Normalización contable
- Los principios contables.
- El cuadro de cuentas.
- Definiciones y relaciones contables.
- Las cuentas anuales.
- Las normas de valoración.
- Estructura del balance de situación.

**6. INICIO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL**

- Los impuestos y el IVA.
- La regularización del IVA.

**7. COMPRAS Y GASTOS.**

- Las compras en el PGC.
- Cuentas asociadas a las compras.
- Los gastos del PGC.
- Gastos de personal.

**8. VENTAS E INGRESOS.**

- Las ventas del PGC.
- Cuentas y conceptos asociados a las ventas.
- La ficha de almacén.
- Métodos de valoración de existencias.
- Los ingresos en el PGC.

**9. FUENTES DE FINANCIACIÓN EMPRESARIAL.**

- Fuentes de financiación propia.
- Fuentes de financiación ajena.

**10. EL INMOVILIZADO**

- Depreciación y amortización
- Métodos para calcular la depreciación del inmovilizado.
- Enajenación y pérdida brusca del valor del inmovilizado.

**Dirigido a:** Trabajadores de Pymes. Propietarios, Gerentes, Directivos, Gestores y trabajadores de empresas, cuya actividad profesional exige tomar decisiones y/o ejercer actividades vinculadas al área financiera de la empresa, pero que no poseen una formación específica en temas contables o financieros.

**Objetivos:** Conocer y aplicar la técnica contable y adaptarla a las distintas situaciones que surgen en la actividad empresarial diaria con el fin de conseguir que la información generada por la contabilidad que se refleja en los estados financieros posibilite una gestión óptima de la empresa.

**Horario:** De 16:30 a 19:30 horas

**Plazas:** 20 alumnos.

# TÉCNICAS DE VENTAS
# (20 h.)

| Marzo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | | | | |

**PROGRAMA:**

**1.- DINÁMICA DE UN PROCESO DE VENTA**.

- Prospección.
- Primera toma de contacto con el cliente.
- La entrevista comercial.
- Mantenimiento de la relación comercial.
- Elaboración y gestión de bases de datos de clientes. CRM.

**2.- DINÁMICA DE UNA ENTREVISTA COMERCIAL**.

- Preparación.
- Presentación.
- Descubrir las necesidades del cliente.
- Presentación de ventas y argumentación.
- Negociación y tratamiento de las objeciones.
- Presentación del precio.
- Cierre de la venta.

**Dirigido a:** Comerciales, vendedores, autónomos y responsables de PYMES que venden productos o servicios a otras empresas y quieran mejorar sus conocimientos técnicos, así como personas sin experiencia que deseen introducirse en el ámbito comercial.

**Objetivos:** El alumno aprenderá las técnicas de ventas más efectivas según el tipo de cliente, comprenderá la motivación de la compra y cómo enfocar la fortaleza del producto.

**Horario:** De 16:30 a 19:30 horas

**Plazas:** 15 alumnos.

# EL MARKETING: HERRAMIENTA PARA AUMENTAR LAS VENTAS EN LAS PYMES
# (30 h.)

| Marzo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | | | | |

| Abril | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | |

**PROGRAMA:**

**1.-.CONCEPTO DE MARKETING.**

**2.- MARKETING EN LA PYME: EVOLUCIÓN.**

**3.- EL MARKETING ESTRATÉGICO EN LA PYME.**

- Delimitar el mercado relevante.
- La segmentación del mercado.
- Análisis de la competencia.
- Necesidades de proporcionar ventajas a terceros.
- Alianzas estratégicas.
- Análisis del entorno genérico.
- Análisis interno.
- Formulación de estrategias orientadas al mercado.

**4.- EL MARKETIN OPERATIVO EN LA PYME.**

- El plan de marketing.
- La impantaición del plan de marketing.
- El control del plan de marketing.

**Dirigido a:** Profesionales de marketing que quieran especializarse y ampliar sus conocimientos para mejorar profesionalmente y a interesados en iniciar una carrera profesional y así cómo a emprendedores que quieran montar su propio negocio.

**Objetivos:** El alumno aprenderá las herramientas más efectivas de Marketing con el fin de aplicarlas a su empresa.

**Horario:** De 16:30 a 19:30 horas

**Plazas:** 15 alumnos.

# INGLÉS ATENCIÓN AL CLIENTE (Nivel básico) (40 h.)

| Abril | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | |

## 1.- CONOCER Y SALUDAR

- Saludos y despedidas.
- Pedir datos.
- Dar información general.
- Gramática y vocabulario, el verbo "to be" pronombres, nacionalidades y datos personales.

## 2.- HORAS Y FECHAS, HABLAR SEGÚN EL ENTORNO

- Horarios y fechas.
- 
- El tiempo climático.
- Dar direcciones.
- Puntos de interés de Lorca y sus alrededores.
- Hablar del puesto de trabajo.
- Gramática y vocabulario: presente simple, la hora, números ordinales, el verbo "haber", adjetivos y preposiciones.

## 3.- INGLES FORMAL E INFORMAL, ATENCION TELEFÓNICA.

- Hacer peticiones y sugerencias,
- Pedir permiso, contestar al teléfono, pedir cita, escribir mensajes,
- Gramática y vocabulario

## 4.- NORMAS Y OBLIGACIONES. RECLAMACIONES. COMPRA Y VENTA

- Dar instrucciones, hablar de normas y obligaciones,
- Letreros y señales, hacer reclamaciones, completar formularios,
- Expresar opiniones, precios cantidad y productos,
- Gramática y vocabulario, imperativos verbo modales, gerundio, adjetivos mas preposiciones, pasados comparativos y superlativos, cantidades y los números.

**Dirigido:** Todo aquel interesado en perfeccionar el inglés en su entorno laboral.

**Objetivos:** Dotar a los alumnos de los conocimientos para una atención elemental al público tanto en ámbito empresarial, comercial, establecimientos turísticos, etc.…

**Horario:** De 9:30 a 13:30 horas

**Plazas:** 20 alumnos.

# SECRETARIADO DE DIRECCIÓN
# (36 h.)

**PROGRAMA:**

| abril | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | |

**1.- NOCIONES BÁSICAS DE PROTOCOLO EMPRESARIAL Y SOCIAL.**

**2.- LA EXPRESIÓN ORAL Y LA CONVERSACIÓN TELEFÓNICA.**

**3.- LA AGENDA Y EL ARCHIVO.**

**4.- PRESENTACIÓN, APARIENCIA Y ACTITUD.**

- Formas de presentación y saludos.
- Imagen personal.
- Formas sociales.

**Dirigido a:** Toda aquella persona con unos conocimientos básicos e interesados en conocer y llevar a cabo las tareas propias de la acción formativa.

**Objetivos:** Adaptar las funciones propias del secretariado al ámbito de la asistencia personalizada al directivo efectuando labores de tratamiento y proceso de información escrita confidencial, llevando a cabo labores de transmisión y comunicación restringidas y/o ligadas al protocolo e imagen de empresa.

**Horario:** De 10:00 a 14:00 horas.

**Plazas:** 20

# EMPRENDE Y CREA TU PROPIA EMPRESA
# (30 h.)

## PROGRAMA:

| abril | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | |

### 1.- INTRODUCCIÓN.
- Descripción inicial de la idea.
- Historial del emprendedor.
- Macroentorno.

### 2.- MARKETING Y COMERCIALIZACIÓN.
- Microentorno.
- Análisis DAFO.
- Investigación de mercado.
- Objetivos y estrategias.
- Políticas de marketing mix.

### 3.- ORGANIZACIÓN Y POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS.
- Principios fundacionales.
- Organización funcional de la empresa.
- Políticas de recursos humanos.
- Planificación a tres años.

### 4.- MARKETING Y COMERCIALIZACIÓN.
- Inversión inicial.
- Cuenta de pérdidas y ganancias previsional.
- Productos.
- Financiación.
- Proyección a cinco años: resultados económicos y financieros.

### 5.- ESTRUCTURA LEGAL Y TRÁMITES PARA LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA.
- Estructura legal elegida.
- Trámites para la constitución de la empresa.

**Dirigido a:** Personas que quieran emprender un negocio, responsables de PYMES que deseen diversificar su actividad.

**Objetivos:** Desarrollar las habilidades necesarias para gestionar las capacidades personales y las herramientas que el entrono ofrece para hacer triunfar la empresa. El alumno desarrollará las etapas para la puesta en marcha de una empresa, dominará los conceptos de gestión de un nuevo negocio para darle forma e identificar las oportunidades y riesgo a los que se enfrenta.

**Horario:** De 16:30 a 19:30 horas.

**Plazas:** 15

Servicio Regional de Empleo y Formación

Cámara Lorca

# *AUXILIAR ADMINISTRATIVO CONTABLE (60 h.)*

**PROGRAMA**

| abril | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | |

| mayo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 | | | | | | |

**1.- CONTABILIDAD BÁSICA.**

**2.- LOS EFECTOS COMERCIALES.**

**3.-EL CICLO DE COMPRAS, GASTOS E INVERSIONES.**

**GESTION DE PROVEEDORES. LAS PREVISIONES.**

**4.- EL CICLO DE VENTAS E INGRESOS. GESTIÓN DE CLIENTES. TRATAMIENTO DE IMPAGADOS.**

**5.- EL CICLO DE TESORERÍA. GESTIÓN DE LA CARTERA DE EFECTOS. GESTIÓN BANCARIA BÁSICA.**

**Dirigido:** Administrativos de empresas y todas aquellas personas que deseen especializarse en las técnicas de administración.

**Objetivos:** Alcanzar un conocimiento práctico del proceso de contabilización como herramienta de gestión y los procesos administrativos que requieren su control.

**Horario:** De 9:00 a 14:00 h.; de lunes a viernes.

**Plazas:** 20 alumnos.

# PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
# (50 h.)

| abril | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | |

**PROGRAMA**:

**1.- CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN ELTRABAJO**.

- El trabajo y la salud: los riesgos profesionales. Factores de riesgo.
- Daños derivados de trabajo. Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Otras patologías derivadas del trabajo.
- Marco normativo básico en materia de prevención
- de riesgos laborales.
- Derechos y deberes básicos en esta materia.

**2.- RIESGOS GENERALES Y SU PREVENCIÓN.**

- Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
- Riesgos ligados al medio-ambiente de trabajo.
- La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral.
- Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual.
- Planes de emergencia y evacuación.
- El control de la salud de los trabajadores.

**3.- RIESGOS ESPECIFICOS Y SU PREVENCIÓN EN EL SECTOR CORRESPONDIENTE A LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA.**

**4.- ELEMENTOS BÁSICOS DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS.**

- Organismos Públicos relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Organización del trabajo preventivo; "rutinas" básicas.
- Documentación: recogida, elaboración y archivo.

**5.- PRIMEROS AUXILIOS.**

**Dirigido:** Responsables del área de personal así como cualquier persona con la necesidad de adquirir conocimientos en el ordenamiento sobre Seguridad y Salud.

**Objetivos:** Alcanzar una formación teórico-práctica con la que el alumno sea capaz de identificar los riesgos presentes en el trabajo, analizarlos, evaluarlos y adoptar las medidas necesarias para conseguir eliminarlos y/o reducirlos y conseguir su control.

**Horario:** De 9:00 a 14:00 h.

**Plazas:** 20 alumnos.

# *ESPECIALISTA RECEPCIONISTA*
# *(36 h.)*

| abril | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | |

| mayo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 | | | | | | |

**PROGRAMA:**

**1.- FUNCIONES BÁSICAS DEL RECEPCIONISTA**.

- Introducción.
- Quien es el cliente
- Atención al cliente.
- La correspondencia.
- Las cinco claves del recepcionista ideal.

**2.- RECEPCIÓN PERSONAL DE CLIENTES**.

- La acogida.
- Conflictos y tratamiento de situaciones.
- Empatía.
- Despedida.
- Errores que nunca deben cometerse.
- Punto clave en la atención al cliente.

**3.- ATENCIÓN TELEFÓNICA**.

- Centralistas telefónicas y fax.
- Nuevas tecnologías de apoyo al recepcionista.
- La etiqueta en las conversaciones telefónicas.

**Dirigido a:** Toda persona que tenga una relación directa con el cliente, personal o telefónica. .

**Objetivos:** Actualizar los conocimientos de los participantes de manera que oriente su trabajo hacia un servicio eficaz al cliente y sepan transmitir una imagen de profesionalidad.

**Horario:** De 10:00 a 14:00 horas.

**Plazas:** 20 alumnos.

Servicio Regional de Empleo y Formación

Cámara Lorca

# ATENCIÓN AL CLIENTE
# (20 h.)

| mayo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 | | | | | | |

**PROGRAMA:**

**1.- PRINCIPIOS BÁSICOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

- Introducción.
- La satisfacción del cliente.
- Calidad y atención al cliente.

**2.- HABILIDADES NECESARIAS PARA UNA BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE.**

- La comunicación y el lenguaje.
- Escucha.
- Empatía.
- Asertividad.

**3.- TIPOS DE CLIENTES.**

**4.- LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.**

- Principios generales.
- Llamadas entrantes.
- Llamadas salientes.

**5.- OBJECIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

- Tratamiento de las objeciones del cliente.
- Resolución de quejas y reclamaciones.

**Dirigido:** Todas aquellas personas interesadas en desarrollar su labor dentro del ámbito de la comunicación y la atención al cliente.

**Objetivos:** Orientar al alumnos sobre la necesidad de ofrecer una adecuada calidad de servicio en la tarea de atención al cliente.
Conocer los tipos de clientes existentes y sus diferentes comportamientos de compra.
Profundizar en la importancia de causar una buena impresión proyectando una imagen personal positiva y de organización de forma presencial cómo telefónica.

**Horario:** De 16:30 a 19:30

**Plazas:** 15 alumnos.

# GESTIÓN BANCARIA PARA ADMINISTRATIVOS
# ( 30 horas)

**PROGRAMA:**

| mayo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 | | | | | | |

**1.- INTRODUCCIÓN.**

**2.- PRODUCTOS BANCARIOS.**

- Productos del pasivo: cuentas corrientes, cuentas a plazo, fondos de inversión.
- Productos del activo: cuenta de crédito, préstamo/préstamo hipotecario, descuento comercial, leasing.
- Otros productos: renting, confirming, factoring, leasing hipotecario.
- Gestión de cobro: ingreso cheques. Cobro de recibos.
- Gestión de pago: pago de cheques, transferencias/nóminas.
- Banca electrónica y banca telefónica.

**3.- COMISIONES.**

Comisión de mantenimiento, administración, exceso/interés de demora, impagados, cancelación anticipada, deposito, reembolso, suscripción, saldo medio no disponible, apertura, cancelación parcial y total, cuotas impagadas, descuento de efectos comerciales, correo, declaración de impagados, utilización de tarjetas, cuota anual tarjeta, gestión de cobro, emisión de pagares, etc..

**4.- SEGUROS.**

**5.- ELECCIÓN ENTRE PRODUCTOS BANCARIOS.**

**6.- ANALISIS DE RIESGOS.**

**7.- NEGOCIACIÓN BANCARIA.**

**Dirigido a:** Personas de empresa cuya función sea el mantenimiento de las relaciones bancarias como una parte más de su actividad cotidiana. Toda persona que desee profundizar en el conocimiento de esta área de la gestión empresarial.

**Objetivos:** Dotar al alumno de los conocimientos teóricos prácticos necesarios para lograr una mayor y mejor gestión bancaria.

**Horario:** De 16:30 a 19:30 h.

**Plazas:** 15 alumnos.

# CÓMO REDUCIR COSTOS EN LA EMPRESA
# (30 h.)

## PROGRAMA:

| mayo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 | | | | | | |

| junio | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 28 | 29 | 30 | | | | |

**1.- CONCEPTO DE CONTROL PRESUPUESTARIO.**

**2.- TIPOS DE CONTROL PRESUPUESTARIO.**

**3.- DISEÑO Y CALENDARIOS.**

**4.- MÉTODO PARA REDUCIR COSTOS A TRAVES DEL PRESUPUESTO.**

**5.- CÓMO IMPLANTAR UNA POLÍTICA DE REDUCCIÓN DE COSTOS.**

**6.- EJERCICIOS Y CASOS PRACTICOS COMPLETOS.**

**7.- TUTORIA SOBRE UN CASO PROPUESTO POR EL ALUMNO.**

**Dirigido:** Contables, directivos, asesores, responsables de contabilidad en despachos profesionales y toda persona interesa en esta materia.

**Objetivos:** Conocer cómo se elabora un presupuesto como herramienta imprescindible para reducir costos y aumentar los resultados de explotación.

**Horario:** De 16:30 a 19:30

**Plazas:** 15 alumnos.

# CONFECCIÓN DE NÓMINAS Y SEGUROS SOCIALES (30 h.)

| octubre | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |

**PROGRAMA:**

**1.- INTRODUCCION.**
- Teoría del salario, marco legal e institucional.
- Normativa reguladora. Tipos de salario.
- Complementos salariales y extrasalariales.

**2.- LA NÓMINA Y EL RECIBO DEL SALARIO.**
- Modelos y partes de la nómina
- Base de cotización por contingencias comunes.
- Base de cotización por contingencias profesionales. .
- Base de horas extras.
- Deducciones de S. Social e I.R.P.F.

**3.- SUPUESTOS DE RECIBO DE SALARIO.**
- Salario diario.
- Salario mensual.
- Embargos de salario.
- Horas extras de fuerza mayor y otras.
- Dietas.
- Contratos a tiempo parcial.
- Contratos de formación.
- Finiquitos.
- Bajas por enfermedad común y accidente trabajo.
- Bajas por maternidad.

**6.- SEGUROS SOCIALES**
- Modelos TC-1, TC-1 abreviado y TC-2.
- Pago en periodo voluntario y recargos.

**7.- LIQUIDACIONES E INGRESOS A CUENTA.**
- Declaraciones IRPF, modelo 110 y modelo 190.

**Dirigido:** Todos aquellos que desarrollen o busquen desarrollar funciones propias de un departamento de personal dentro del área administrativa**.**

**Objetivos:** Lograr que los alumnos confeccionen recibos de salarios y seguros, atendiendo a los distintos tipos de empresas, contratos y regímenes de la Seguridad Social y liquidar los impuestos que esas acciones generen.

**Horario:** De 16:30 a 19:30 horas.

**Plazas**: 20 alumnos.

Servicio Regional de Empleo y Formación

Cámara Lorca

# GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
# (21 h.)

| noviembre | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | | | | | |

**PROGRAMA:**

- ¿Qué es, para qué sirve, como se implanta?.
- Inventario de Recursos Humanos.
- Evaluación del desempeño.
- Dirección de objetivos.
- Planes de carrera.
- Formación.
- Motivación.
- Política salarial.

**Dirigido:** Responsables de departamentos de RRHH, responsables de equipos de personas que desean mejora la gestión de sus equipos de trabajo en cualquier departamento de la empresa, así como a todas aquellas personas que desean ampliar sus conocimientos en el área de RRHH.

**Objetivos:** Dar a conocer las técnicas e instrumentos de Gestión de Recursos Humanos, de forma que el alumno tenga una visión global de la implantación de un proyecto integral de gestión, las partes que lo componen, las necesidades que cubre, las ventajas que aporta y el cómo llevarlo a la práctica.

**Horario:** De 16:30 a 19:30 horas.

**Plazas:** 15 alumnos.

# AREA FISCAL

## *NOVEDADES EN EL IRPF 2009*
## *(15 h.)*

| marzo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | | | | |

**PROGRAMA**

**1.- ESTRUCTURA DEL IMPUESTO.**

**2.- RENDIMIENTOS:**
- Del trabajo.
- Del Capital Inmobiliario y Mobiliario.
- De actividades Económicas.

**3.- IMPUTACIONES DE RENTAS.**

**4.- PROCEDIMIENTO DE COMPENSACIÓN E INTEGRACIÓN DE RENTAS.**

**5.- APLICACIÓN DEL MÍNIMO PERSONAL Y FAMILIAR.**

**6.- REDUCCIONES Y DEDUCCIONES.**

**Dirigido a:** Asesores fiscales, gerentes, directores financieros y responsables del departamento de administración interesados en conocer las características principales del I.R.P.F. y aplicar su contenido conforme a una metodología basada en la resolución pormenorizada de un conjunto de supuestos prácticos apoyados por aspectos teóricos fundamentales.

**Objetivos:** Conocer en profundidad las novedades fiscales aplicables a la declaración del I.R.P.F. correspondientes al periodo impositivo 2009, establecer las pautas y procedimientos para identificar los aspectos clave a considerar en la liquidación del I.R.P.F. y analizar las novedades fiscales aplicables al ejercicio fiscal 2010.

**Horario:** de 16:00 a 21:00 horas.

**Plazas:** 15 alumnos.

# IMPUESTO DE SOCIEDADES
# ( 15 horas)

| mayo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 | | | | | | |

## PROGRAMA

1. **ESTRUCTURA DEL IMPUESTO.**
2. **ASPECTOS BÁSICOS EN LA LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO DE SOCIEDADES**
3. **BONIFICACIONES Y DEDUCCIONES.**
4. **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ANTE LA AGENCIA TRIBUTARIA.**
5. **BENEFICIOS FISCALES APLICABLES A LAS PYMES.**

**Dirigido:** Toda persona interesada en conocer las características principales del Impuesto sobre Sociedades y aplicar su contenido conforme a una metodología basada en la resolución pormenorizada de un conjunto de supuestos prácticos apoyados por aspectos teóricos fundamentales.

**Objetivos:** Establecer las pautas y procedimientos para identificar los aspectos clave a considerar en la liquidación del Impuesto de Sociedades.
Planificar adecuadamente aquellas actuaciones a realizar al objeto de permitir un ahorro fiscal en la liquidación de este impuesto.

**Horario:** De 16:00 a 21:00 h.

**Plazas:** 15 alumnos.
.

# FISCALIDAD EN LA PYME
# (30 h.)

## PROGRAMA

| octubre | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |

| noviembre | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | | | | | |

**1.- IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO..**

- Normativa General del IVA
- Base imponible
- Deducciones.
- Devoluciones.

**2.- IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FISICAS**

- Esquema general del impuesto.
- Rendimiento neto de actividades económicas.

**3.- IMPUESTO DE SOCIEDADES.**

- Normativa general del Impuesto de Sociedades.

**4.- OTROS ASPECTOS TRIBUTARIOS DE INCIDENCIA EN LAS PYMES.**

- Impuesto de actividades económicas.
- Declaración censal y otras obligaciones formales y de registro.

**Dirigido a:** Administrativos, contables y cualquier persona interesada en el tema.

**Objetivos:** Dotar al alumno de los conocimientos básicos del Sistema Fiscal Español e introducirlos en sus distintos tipos de impuestos.

**Horario:** De 16:30 a 19:30 horas.

**Plazas:** 15 alumnos.

# CIERRE FISCAL Y CONTABLE
# (10 h.)

## PROGRAMA

| noviembre | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | | | | | |

1. **ESQUEMA DEL CIERRE DE CUENTAS.**
2. **FORMULACIÓN DEL BALANCE.**
3. **FORMULACIÓN DE LA CUENTA DE PÉRDIDAS GANANCIAS.**
4. **CONTENIDO MÍNIMO DE LA MEMORIA. EL CUADRO DE FINANCIACIÓN.**
5. **EL INFORME DE GESTIÓN.**

**Dirigido a:** Administrativos, contables y toda persona interesada con el tema.

**Objetivos:** Análisis practico de los procesos de cierre del ejercicio económico y formulación de los estados financieros.

**Horario:** de 16:00 a 21:00 horas.

**Plazas:** 15 alumnos.

CAMARA OFICIAL DE COMERCIO E INDUSTRIA · LORCA ·

# AREA DE INFORMATICA

## *INICIACIÓN A LA INFORMATICA. WINDOWS VISTA (60 h.)*

| febrero | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |

**PROGRAMA**

**1.- NOVEDADES EN WINDOWS VISTA.**

**2.- EL SISTEMA OPERATIVO WINDOWS VISTA.**

**3.- EL ESCRITORIO Y LA BARRA DE TAREAS.**

**4.- EL EXPLORADOR DE WINDOWS.**

**5.-LA BÚSQUEDA.**

**6.- LA PAPELERA DE RECICLAJE.**

**7.- APLICACIONES INSTALADAS.**

**8.-EL REPRODUCTOR DE WINDOWS MEDIA.**

**9.-LA AYUDA DE WINDOWS.**

**10.- USUARIOS Y CONTROL PARENTAL.**

**11.-AGREGAR O QUITAR PROGRAMAS.**

**12.-AGREGAR NUEVO HARDWARE.**

**13.-CONFIGURAR PANTALLA.**

**14.- CONFIGURAR EL RATÓN Y EL TOUCHPAD.**

**15.-LA IMPRESORA.**

**16.-HERRAMIENTAS DEL SISTEMA.**

**17.- REDES.**

**Dirigido:** Toda persona interesada en el manejo del ordenador.

**Objetivos:** Capacitar a los alumnos para realizar las operaciones más frecuentes que se llevan a cabo con un ordenador, darles una visión de las posibilidades que ofrece la informática y explicar el significado de algunos de los términos de uso más frecuentes en este campo.

**Horario:** de 10:00 a 14:00 h.

**Plazas:** 15 alumnos.

# PAQUETE OFFICE 2007
# (60 h.)

## PROGRAMA

| marzo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | | | | |

**1.- WORD 2007**

- Mi primer documento.
- Introducción. Elementos de Word2007
- Edición Básica.
- Guardar y abrir documentos.
- Formato carácter y párrafo.
- Ortografía y gramática.
- Diseño de página. Tablas. Estilos. Plantillas. Imágenes y gráficos. Impresión.
- Páginas Web con Word2007.
- Combinar correspondencia.
- Esquemas.
- Documentos maestros.
- Crear TDC, tablas de ilustraciones, índices, notas al pie, marcadores, referencias cruzadas.
- Compartir documentos
- Organigramas y diagramas. Macros.
- Seguridad.

**2.- EXCEL 2007:**

- Introducción. Elementos básicos
- Empezando a trabajar con Excel
- Operaciones con archivos.
- Formulas y funciones.
- Manipulando celdas.
- Formato de celdas.
- Cambios de estructura
- Insertar y eliminar elementos.
- Corrección de ortografía.
- Impresión.
- Crear gráficos. Imágenes. Esquemas y vistas.
- Importar

**3.-ACCES 2007:**

- Elementos básicos.
- Crear, abrir, cerrar una base de datos.
- Tablas de datos.
- Modificar tablas de datos.
- Propiedades de los campos.
- Las relaciones.
- Consultas.
- Formularios.
- Formularios.
- Los informes.
- Importar y exportar datos.

**Dirigido a:** Cualquier persona que necesite una herramienta de cálculo durante el desarrollo de su actividad así como el desarrollo de tratamiento de textos.

**Objetivos:** Introducir al alumno en la utilización de los ordenadores como herramienta de trabajo útil y versátil con el fin de obtener los conocimientos y habilidades necesarios para manejar de forma satisfactoria las herramientas que ofrece la ofimática: Word, Excel y Acces.

**Horario:** De 10:00 a 14:00 horas.

**Plazas:** 15 alumnos.

Servicio Regional de Empleo y Formación

Cámara Lorca

# DISEÑO ASISTIDO POR ORDENADOR AUTOCAD (50 h.)

## PROGRAMA

| Marzo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| 30 | 3 | | | | | |

**1.- ACTIVIDADES DE INICIO Y CIERRE DE UNA SESION DE AUTOCAD.**

- Requerimientos del sistema.
- La interfase de AutoCAD.
- Dispositivos de entrada.
- Abrir y guardar dibujos.

**2.- COMANDOS DE INCIO DE UN DIBUJO NUEVO.**

- Inicio de sesión.
- Uso del asistente Quick Setup.
- Uso del asistente Advanced Setup.

**3.- COMANDO DE CONTROL DE LA PANTALLA.**

**4.- COMANDOS BASICOS DE DIBUJO Y EDICIÓN.**

- Uso del sistema de coordenadas.
- Referencia a puntos geométricos de objetos (Snap)
- Principales comandos de dibujo.
- Bloques
- Principales comandos de edición.
- Comandos de consulta.

**5.- COMANDOS BÁSICOS DE TEXTO Y DIMENSIONAMIENTO.**

- Creación y edición de texto.
- Dimensionamiento.
- Estilos.

**6.- TRAZADO DEL DIBUJO.**

- Espacio modelo y espacio papel.
- Preparación del Plotter.
- Preparación de la configuración del trazado.

**Dirigido a:** Toda persona que sin poseer necesariamente conocimientos informáticos previos, esté interesado/a en trabajar en tareas de delineación por ordenador, para sus aplicaciones en las áreas de Arquitectura, Edificación, Industria, Mecánica, Electrónica o Diseño de Interiores.

**Objetivos:** Dar al alumno una amplia formación en técnicas de delineación y dibujo técnico por ordenador, mediante el programa informático más difundido del mercado, específicamente creado para tales tareas, el AUTOCAD.

**Horario:** De 16:30 a 20:30 horas. El día 24 el horario será de 16:30 a 18:30 h.

**Plazas:** 15 alumnos.

# CONTABILIDAD INFORMATIZADA. CONTAPLUS (30 h.)

| abril | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | |

## PROGRAMA

- **PLAN GENERAL CONTABLE.**
- **SUBCUENTAS.**
- **SUBCUENTAS IVA.**
- **GESTIÓN DE ASIENTOS.**
- **VENCIMIENTOS.**
- **CASACIÓN.**
- **LIBRO DIARIO.**
- **LIBRO MAYOR.**
- **BALANCES.**
- **UTILIDADES DE ASIENTOS.**
- **ASIENTOS PREDIEFINIDOS.**
- **OPCIONES IVA.**
- **FIN DE EJERCICIO.**

**Dirigido:** Administrativos, contables y todo aquel que desee actualizarse en el funcionamiento de ContaPlus y agilizar su práctica contable a través de esta aplicación de forma intuitiva y sencilla.

**Objetivos:** Dominar la técnica contable a través de la informática. Se analizarán todas las herramientas necesarias para la gestión contable de una empresa desarrollando el proceso lógico de creación de empresa con todas sus características, así como sus cuentas y subcuentas, gestión del diario, balances, gestión de asientos, regularización contable, cierre del ejercicio y documentos oficiales.

**Horario:** De 16:30 a 19:30 horas.

**Plazas:** 15 alumnos.

# MECANOGRAFIA INFORMATIZADA
# (30 h.)

**PROGRAMA**

- Posición de las manos.
- Fila central.
- Fila superior.
- Fila inferior.
- Mayúsculas.
- Números y símbolos
- Símbolos de puntuación
- Formato de documentos.
- Impresión de documentos.
- Creación de tablas y rótulos.

| abril | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | |

| mayo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |

**Dirigido:** Futuros usuarios de ordenadores, administrativos y cualquier persona interesada en la mecanografía

**Objetivos:** Enseñar al alumno la mecanografía correcta para el buen uso de los ordenadores

**Horario:** De 16:39 a 19:30 h.

**Plazas:** 15 alumnos.

# CREACIÓN DE BASE DE DATOS. ACCESS 2007 (30 h.)

## PROGRAMA

| mayo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |

- Elementos básicos de Access 2007.
- Crear, abrir, cerrar una base de datos.
- Crear tablas de datos.
- Modificar tablas de datos.
- Propiedades de los campos.
- Las relaciones.
- Las consultas.
- Las consultas resumen.
- Consultas referencias cruzadas.
- Consultas en acción.
- Los formularios.
- Los informes.
- Los controles de formularios e informes.
- Las macros.
- Configurar la Interfaz.
- Herramientas de Acces.
- Importar y exportar datos.

**Dirigido:** Usuarios básicos de Access que quieran aprender el uso de las consultas, formularios e informes en profundidad. El alumno debe tener conocimientos del manejo del sistema operativo. Además de para todos aquellos, que teniendo ya conocimientos de Access, deseen ponerse al día de las últimas novedades que introduce la última versión 2007 del mismo.

**Objetivos:** El alumno será capaz de crear bases de datos de una o varias tablas, controlando perfectamente todos los aspectos de introducción de datos, búsquedas y borrado, así como desarrollar unos formularios para facilitar estas operaciones y los informes y listados necesarios para su posterior impresión.

**Horario:** De 16:39 a 19:30 h.

**Plazas:** 15 alumnos.

# INTERNET Y POWERPOINT
# (30 h.)

## PROGRAMA

| mayo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |

- INTRODUCCIÓN.
- CONECTARSE A INTERNET.
- LOS NAVEGADORES.
- LOS BUSCADORES.
- EL CORREO.
- COMUNICARSE ON LINE.
- FOROS Y GRUPOS DE DISCUSIÓN.
- COMPRAR EN INTERNET.
- APRENDER EN INTERNET.
- SEGURIDAD EN INTERNET.
- LOS BLOGS.
- LA WEB 2.0.
- CONCEPTOS BÁSICOS.
- CREAR UNA PRESENTACIÓN.
- GUARDAR UNA PRESENTACIÓN.
- ABRIR UNA PRESENTACIÓN.
- TIPOS DE VISTAS.
- LAS REGLAS Y GUIAS.
- MANEJAR OBJETOS.
- TRABAJAR CON TEXTOS, TABLAS, GRÁFICOS, ORGANIGRAMAS, DIAPOSITIVAS.
- LA BARRA DE DIBUJO.
- INSERTAR SONIDOS Y PELÍCULAS.
- ANIMACIONES Y TRANSICIONES.

**Dirigido:** Cualquier persona que necesite una herramienta para navegar por Intertnet y conocer las aplicaciones de PowerPoint.

**Objetivos:** Introducir al alumno en la utilización de Internet y PowerPoint como herramienta de trabajo útil y versátil con el fin de obtener los conocimientos y habilidades necesarios para manejar de forma satisfactoria dichas herramientas.

**Horario:** De 10:00 a 13:00 h.

**Plazas:** 15 alumnos.

# HOJA DE CÁLCULO CON EXCEL 2007
# (30 h.)

## PROGRAMA

| octubre | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | | 21 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |

- Introducción. Elementos de Excel 2007.
- Empezando a trabajar con Excel.
- Operaciones con archivos.
- Fórmulas y funciones.
- Manipulado de celdas.
- Formato de celdas.
- Cambios de estructura.
- Insertar y eliminar elementos.
- Corrección de la ortografía.
- Impresión.
- Gráficos.
- Imágenes.
- Esquemas y vistas.
- Importar datos en Excel.
- Tablas de datos, dinámicas.
- Características avanzadas de Excel.
- Macros.

**Dirigido:** Todas aquellas personas interesadas en la utilización renovada del programa Microsoft Office Excel 2007.

**Objetivos:** Él alumnos será capaz de manejar el programa de Excel 2007 personal y profesionalmente y aprenderá a desenvolverse con sus principales herramientas permitiéndole analizar, compartir y administrar la información de manera sencilla y segura.

**Horario:** De 10:00 a 13:00 h

**Plazas:** 15 alumnos.

# MANEJO DE NOMINAPLUS.
# (30 h.)

## PROGRAMA

| noviembre | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | | | | | |

**INTRODUCCIÓN.**

- Teoría del salario, marco legal e institucional.
- Normativa reguladora.
- Tipos de salario.
- Complementos salariales y extrasalariales.

**NÓMINAS Y SEGUROS SOCIALES.**

- Retenciones, recaudación, determinación de las bases de cotización. Inscripciones y afiliaciones.
- Categorías profesionales, puestos de trabajo y antigüedad.
- Recibo de salarios.

**APLICACIÓN INFORMÁTICA.**

- Tablas, gestión de empresas y trabajadores.
- Gestión de salarios. Confección de nóminas.
- Confección TC2, TC2/1, TC1.
- Pago en periodo voluntario y recargos.

**LIQUIDACIONES E INGRESOS A CUENTA.**

- Declaraciones I.R.P.F., modelo 110 y modelo 190.

**Dirigido a:** Graduados Sociales, administrativos y toda persona interesada el funcionamiento de la aplicación NominaPlus.

**Objetivos:** Aplicar los conocimientos teóricos en materia laboral y de seguridad social desarrollando todas las prestaciones y servicios que ofrece el programa para poder así responsabilizarse de la gestión del personal de su empresa.

**Horario:** De 16:30 a 19:30 horas.

**Plazas:** 15 alumnos.

# DELEGACIÓN DE PUERTO LUMBRERAS

## *ESPECIALISTA RECEPCIONISTA*
## *(36 h.)*

| marzo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | | | | |

**PROGRAMA:**

**1.- FUNCIONES BÁSICAS DEL RECEPCIONISTA**.

- Introducción.
- Quien es el cliente
- Atención al cliente.
- La correspondencia.
-
- Las cinco claves del recepcionista ideal.

**2.- RECEPCIÓN PERSONAL DE CLIENTES**.

- La acogida.
- Conflictos y tratamiento de situaciones.
- Empatía.
- Despedida.
- Errores que nunca deben cometerse.
- Punto clave en la atención al cliente.

**3.- ATENCIÓN TELEFÓNICA**.

- Centralistas telefónicas y fax.
- Nuevas tecnologías de apoyo al recepcionista.
- La etiqueta en las conversaciones telefónicas.

**Dirigido a:** Toda persona que tenga una relación directa con el cliente, personal o telefónica. .

**Objetivos:** Actualizar los conocimientos de los participantes de manera que oriente su trabajo hacia un servicio eficaz al cliente y sepan transmitir una imagen de profesionalidad.

**Horario:** De 16:30 a 19:30 horas.

**Plazas:** 20 alumnos.

# PREVENCION DE RIESGOS LABORALES
# (50 h.)

**PROGRAMA**:

| mayo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 | | | | | | |

**1.- CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN ELTRABAJO**.

- El trabajo y la salud: los riesgos profesionales. Factores de riesgo.
- Daños derivados de trabajo. Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Otras patologías derivadas del trabajo.
- Marco normativo básico en materia de prevención
- de riesgos laborales.
- Derechos y deberes básicos en esta materia.

**2.- RIESGOS GENERALES Y SU PREVENCIÓN.**

- Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
- Riesgos ligados al medio-ambiente de trabajo.
- La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral.
- Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual.
- Planes de emergencia y evacuación.
- El control de la salud de los trabajadores.

**3.- RIESGOS ESPECIFICOS Y SU PREVENCIÓN EN EL SECTOR CORRESPONDIENTE A LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA.**

**4.- ELEMENTOS BÁSICOS DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS.**

- Organismos Públicos relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Organización del trabajo preventivo; "rutinas" básicas.
- Documentación: recogida, elaboración y archivo.

**5.- PRIMEROS AUXILIOS.**

**Dirigido:** Responsables del área de personal así como cualquier persona con la necesidad de adquirir conocimientos en el ordenamiento sobre Seguridad y Salud.

**Objetivos:** Alcanzar una formación teórico-práctica con la que el alumno sea capaz de identificar los riesgos presentes en el trabajo, analizarlos, evaluarlos y adoptar las medidas necesarias para conseguir eliminarlos y/o reducirlos y conseguir su control.

**Horario:** De 9:00 a 14:00 h.

**Plazas:** 15 alumnos.

# TÉCNICAS DE VENTAS
# (20 h.)

| octubre | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |

**PROGRAMA:**

**1.- DINÁMICA DE UN PROCESO DE VENTA**.

- Prospección.
- Primera toma de contacto con el cliente.
- La entrevista comercial.
- Mantenimiento de la relación comercial.
- Elaboración y gestión de bases de datos de clientes. CRM.

**2.- DINÁMICA DE UNA ENTREVISTA COMERCIAL**.

- Preparación.
- Presentación.
- Descubrir las necesidades del cliente.
- Presentación de ventas y argumentación.
- Negociación y tratamiento de las objeciones.
- Presentación del precio.
- Cierre de la venta.

**Dirigido a:** Comerciales, vendedores, autónomos y responsables de PYMES que venden productos o servicios a otras empresas y quieran mejorar sus conocimientos técnicos, así como personas sin experiencia que deseen introducirse en el ámbito comercial.

**Objetivos:** El alumno aprenderá las técnicas de ventas más efectivas según el tipo de cliente, comprenderá la motivación de la compra y cómo enfocar la fortaleza del producto.

**Horario:** De 16:30 a 19:30 horas

**Plazas:** 15 alumnos.