

## **CURSOS DE DESARROLLO, SERVICIO, OTROS**

### **CURSOS PRESENCIALES / A DISTANCIA (Aula Virtual)**

#### **CONTABILIDAD | FINANZAS**

	<b>Duración</b>
Contabilidad Básica	20 hrs.
Finanzas para No Financieros	20 hrs.
Finanzas Personales	8 hrs.

#### **TALLERES DE VENTAS \*\***

	<b>Duración</b>
Taller de Calidad y Servicio en Ventas	16 hrs.
Técnica de Ventas Nivel Básico	25 hrs.
El Ciclo de la Venta	12 hrs.
Presentaciones Efectivas en Ventas	25 hrs.
Taller de Ventas Nivel Avanzado	25 hrs.
Talleres en Ventas (8 talleres c/seguimiento)	48 hrs.
Eneagramas aplicados a la Venta Exitosa	12 hrs.

\*\* Se sugiere impartirlos en modalidad de curso presencial

#### **CÁPSULAS CORTAS DE SERVICIO Y DESARROLLO**

	<b>Duración</b>
El Servicio como Ventaja Competitiva	4 hrs.
El Servicio más allá de las Palabras	4 hrs.
El Servicio y la Comunicación	4 hrs.
Automotivación	4 hrs.
Conquistando Territorios	4 hrs.
Liderazgo	4 hrs.
Imagen Ejecutiva	4 hrs.

#### **CURSOS DE CALIDAD Y SERVICIO**

	<b>Duración</b>
Servicio y Atención Telefónica	12 hrs.
Servicio Telefónico al Cliente I *	16 hrs.
Servicio Telefónico al Cliente II **	12 hrs.
Servicio más allá de las expectativas del cliente	16 hrs.
Excelencia en el Servicio Cotidiano	20 hrs.
Manejo de Estados Emocionales en Siniestros	12 hrs.
Calidad y Servicio	16 hrs.
Cambiando la Cultura de Servicio al Cliente	12 hrs.

Taller Vivencial de Servicio al Cliente *	12 hrs.
* Monitoreo de llamadas obligatorio	
** Sesiones de Seguimiento	C/Costo

## CURSOS DE DESARROLLO PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

	Duración
Reto al Cambio	8 hrs.
Imagen Ejecutiva	16 hrs.
Comunicación Efectiva	20 hrs.
Administración del Tiempo	16 hrs.
Análisis de Problemas y Toma de Decisiones	20 hrs.
Ética y Valores	10 hrs.
Manejo Adecuado del Estrés	16 hrs.
Rompiendo Paradigmas	16 hrs.
Relaciones Humanas	12 hrs.
Formación de Instructores I **	20 hrs.
Formación de Instructores II **	20 hrs.
Calidad Total	24 hrs.
Asertividad	16 hrs.
Taller DNC (Detección Necesidades de Capacitación)	4 hrs.

\*\* Sólo en modalidad de curso Presencial

## CURSOS DE DESARROLLO PARA EJECUTIVOS

	Duración
Negociación	20 hrs.
Supervisión	20 hrs.
Liderazgo	16 hrs.
Liderazgo y Coaching	16 hrs.
Manejo de Juntas y Técnicas de Presentación **	24 hrs.
Integración de Equipos de Trabajo	20 hrs.
Equipos de trabajo Auto-Dirigidos	12 hrs.
Equipos de Trabajo - Experiencias Vivenciales	8 hrs.
Automotivación y Liderazgo	6 hrs.
Proceso Administrativo Gerencial	20 hrs.
Inteligencia Emocional	15 hrs.

\*\* Sólo en modalidad de curso Presencial

## GRAFOSCOPIA

	Duración
Taller de Grafoscopia y Documentoscopia **	24 hrs.

\*\* Sólo en modalidad de curso Presencial

## CURSOS DE ORTOGRAFÍA Y REDACCIÓN

Ortografía Actualizada	20 hrs.
Redacción Moderna	30 hrs.

## OTROS

Ley de IMSS	20 hrs
Ley del ISSSTE	16 hrs
Ley del IMSS y LEY DEL ISSTE	24 Hrs.
Plática de Afores	4 hrs.
Manejo de Estados Emocionales en Situaciones Difíciles	16 hrs.

## DIPLOMADOS

- Diplomado en Servicio al Cliente (CRM)
- Diplomado para Asistentes Ejecutivas
- Programa de Certificación en Servicio al Cliente (CCSC) \*\*

\*\* Sólo en modalidad de curso Presencial

## ALIANZAS

### TEMAS VARIOS

Inglés Presencial	Niveles varios
-------------------	----------------

### PAQUETERÍA

Office: Nivel Básico, Intermedio y Avanzado	16 Hrs por tema por nivel
---	------------------------------

### PROGRAMACIÓN

Cursos varios	16 Hrs. por tema
---------------	------------------

## EXÁMENES DE INGLÉS PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL (Alianza)

- ⇒ Aplicación por internet, cuyo objetivo es validar el conocimiento del idioma inglés, en la gestión de reclutamiento de personal bilingüe confiable y homologado en calidad y servicio.
- ⇒ Licencias corporativas o exámenes individuales.

## DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

- ⇒ El propósito de la Detección de Necesidades de Capacitación es identificar los conocimientos y habilidades que requiere el personal de la empresa, para la elaboración de un programa de capacitación adecuado a sus necesidades.

[www.imesfac.com.mx](http://www.imesfac.com.mx)