

**Acción Formativa**

**Área: Diversidad/Discapacidad**

## **GESTIÓN DE COLABORADORES CON DISCAPACIDAD EN EL ENTORNO LABORAL DE LA EMPRESA**

**DURACIÓN:** 15 horas

### **OBJETIVO:**

- Dar a conocer, a los empleados con funciones en las áreas de RRHH y RRLL, una visión general sobre la discapacidad, las tipologías de discapacidad y las características propias en la atención para cada una de ellas
- Dotar a los alumnos de mecanismos de empatía, selección y gestión de las personas con discapacidad
- Manejar las variables que intervienen en una acogida integradora y los conceptos básicos sobre accesibilidad y ajustes posibles en el entorno laboral.

### **METODOLOGÍA DEL CURSO**

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma etraining4all de ILUNION Capital Humano.

### **CONTENIDO**

- Introducción
- Proceso de selección inclusivo y Acogida de la discapacidad
- Accesibilidad y Prevención de Riesgos Laborales
- Adaptación de puesto de trabajo
- Modelo bequal: Modelo inclusivo de excelencia de la RSC-D en las empresas

### **DESTINATARIOS**

Áreas de RRHH y RRLL. También Mandos Intermedios con responsabilidad sobre equipos de personas en los que haya o pueda haber trabajadores con discapacidad.

**Acción Formativa**

Área profesional: **ADMINISTRACIÓN Y AUDITORÍA.**

## **LAS CINCO DIMENSIONES DE LA DIVERSIDAD EN ECONOMIA**

### **SOCIAL**

**DURACIÓN:** 10 horas

**OBJETIVOS:**

Motivar la mezcla de talentos, capacidades, procedencias y habilidades para generar conocimiento de calidad y liderazgo, así como fomentar una cultura de corresponsabilidad que equipare las oportunidades y genere un reparto equilibrado de espacios personales y profesionales.

**METODOLOGÍA**

Modalidad teleformación a través de la plataforma de ILUNION CAPITAL HUMANO

**CONTENIDO**

- Desarrollo de la sensibilización sobre discapacidad y accesibilidad universal.
- Concienciación en igualdad de género.
- Identificación de la diversidad generacional.
- Comprensión de la diversidad de orientación sexual e identidad de género.
- Aproximación a la diversidad cultural.

*Excelencia  
Personas  
Transformación #*



Acción Formativa

Área: ADMINISTRACIÓN Y AUDITORÍA

## EMPODERAMIENTO DE LA MUJER CON DISCAPACIDAD

**DURACIÓN:** 40 horas

### OBJETIVOS

- Fomentar el empoderamiento, dotando a las mujeres con discapacidad de habilidades específicas para el desarrollo de un proyecto de vida propio a través de la toma de decisiones, así como capacitar para el empleo y el desenvolvimiento de competencias prelaborales que incrementen su empleabilidad.

### METODOLOGÍA

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma [etraining4all](#) de ILUNION Capital Humano.

### CONTENIDO

**Módulo 1.** Conocimiento de la autoestima y autoconcepto en la mujer con discapacidad

**Módulo 2.** Identificación de la motivación en la mujer con discapacidad.

**Módulo 3.** Aproximación a la inteligencia emocional en la mujer con discapacidad.

**Módulo 4.** Implementación de habilidades de comunicación en la mujer con discapacidad

Excelesia  
Personas  
Transformación #

grupo social **ONCE**



**Acción Formativa**

**Área: Ofimática**

# MS WORD 2016 – BÁSICO

**DURACIÓN:** 25 horas

## OBJETIVOS:

- Conocer y manejar con soltura las herramientas básicas que proporciona Word para la creación/edición y modificación de documentos.

## METODOLOGÍA

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma [etraining4all](#) de ILUNION Capital Humano.

## CONTENIDO

**Módulo 1.** Guardar y abrir archivos

**Módulo 2.** Formatos

**Módulo 3.** Diseño de impresión

**Módulo 4.** Edición de documentos

**Módulo 5.** Gestión de documentos

**Módulo 6.** Tablas

**Módulo 7.** Imagen



grupo social **ONCE**

**Acción Formativa**

**Área: Ofimática**

# MS EXCEL 2016 – BÁSICO

**DURACIÓN:** 25 horas

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer y manejar el programa informático de hojas de cálculo electrónico Excel.

## METODOLOGÍA

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma **etraining4all** de ILUNION Capital Humano.

## CONTENIDO

**Módulo 1.** Guardar y abrir archivos

**Módulo 2.** Formatos de celda

**Módulo 3.** Realizar Cálculos

**Módulo 4.** Funciones

**Módulo 5.** Gráficos

**Módulo 6.** Hojas de cálculo

**Módulo 7.** Protección: Bloqueo De Datos

**Módulo 8.** Diseño de impresión



grupo social **ONCE**

**Acción Formativa**

**Área: Ofimática**

## **MS OUTLOOK - Inicial**

**DURACIÓN:** 15 horas

### **OBJETIVOS:**

- Gestionar el correo electrónico con MS Outlook 2016 para mejorar la productividad, tratando las diferentes funciones de la aplicación: correo, calendario, tareas y contactos..

### **METODOLOGÍA**

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma **etraining4all** de ILUNION Capital Humano.

### **CONTENIDO**

**Módulo 1.** Trabajo con Outlook

**Módulo 2.** El correo electrónico

**Módulo 3.** Los Contactos

**Módulo 4.** Calendario

**Módulo 5.** Tareas y Notas



*Excelencia  
Personas  
#  
Transformación*

grupo social **ONCE**

**Acción Formativa**

**Área: Ofimática**

# MS WORD 2016 – AVANZADO

**DURACIÓN:** 25 horas

## OBJETIVOS:

- Conocer operaciones avanzadas con MS Word que permiten agilizar procesos, crear marcadores, formularios, ejecutar macros y elaborar tablas animadas

## METODOLOGÍA

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma **etraining4all** de ILUNION Capital Humano.

## CONTENIDO

**Módulo 1.** Operaciones variadas con Word. Objetos de Word

**Módulo 2.** Operaciones avanzadas con Word

**Módulo 3.** Formatos avanzados

**Módulo 4.** Tablas en Microsoft Word

**Módulo 5.** Plantillas

**Módulo 6.** Combinación de correspondencia

**Módulo 7.** Macros



grupo social **ONCE**

**Acción Formativa**

**Área: Ofimática**

# MS EXCEL 2016 – AVANZADO

**DURACIÓN:** 25 horas

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer operaciones y métodos avanzados de Excel para el análisis de datos, generación de gráficos y macros.

## METODOLOGÍA

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma [etraining4all](#) de ILUNION Capital Humano.

## CONTENIDO

**Módulo 1.** Conocimiento y manejo avanzado de la herramienta Excel.

**Módulo 2.** Trabajar con bases de datos

**Módulo 3.** Tablas de datos

**Módulo 4.** Tablas dinámicas y gráficos dinámicos

**Módulo 5.** Compartición de archivos

**Módulo 6.** Edición avanzada de datos en gráficos

**Módulo 7.** Macros

Excelencia  
Personas  
Transformación #

grupo social **ONCE**



**Acción Formativa**

**Área: Ofimática**

# MS POWERPOINT

**DURACIÓN:** 25 horas

## OBJETIVOS

- Capacitar al alumnado para el uso del programa MS Powerpoint 2016.

## METODOLOGÍA

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma **etraining4all** de ILUNION Capital Humano, estará basada en casos prácticos.

## CONTENIDO

- Realización de una presentación eficaz mediante la utilización de medios tecnológicos.
- Elaboración de diapositivas e introducción de objetos, textos, gráficos, tablas, elementos multimedia, animaciones y transiciones.
- Impresión de las presentaciones de forma eficaz.
- Implementación del trabajo en la nube y de la posibilidad de compartir documentos.



grupo social **ONCE**

**Acción Formativa**

**Área: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

## **DIGITALIZACIÓN DEL ENTORNO EMPRESARIAL**

**DURACIÓN:** 45 horas

### **OBJETIVOS**

- Crear una conciencia digital en el entorno empresarial que permita transformar las relaciones entre todos los actores internos y externos que intervienen en las relaciones comerciales.
- Plantear acciones para el desarrollo de las nuevas aptitudes y actitudes digitales necesarias en este nuevo paradigma laboral, donde la incorporación de nuevas tecnologías requiere de un Perfilar estrategias digitales que la empresa deberá llevar a cabo para promover acciones dirigidas a integrar la tecnología digital en la organización.
- Identificar la filosofía digital como clave de éxito en la supervivencia de las empresas, para superar la rebelión de acontecimientos digitales que el mundo moderno gesta infatigablemente.

### **METODOLOGÍA**

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma **etraining4all** de ILUNION Capital Humano.

### **CONTENIDO**

**Módulo 1.** La era digital: el nuevo paradigma empresarial y los desafíos de la transformación digital

**Módulo 2.** Desarrollo de las nuevas aptitudes y actitudes digitales

**Módulo 3.** Visión estratégica: diseñar y desplegar una estrategia digital

**Modulo 4.** Digitalizar la gestión y la organización: las claves del éxito

*Excelencia  
Personas  
Transformación #*

grupo social **ONCE**

Área: Idiomas

## INGLES INICIAL

**DURACIÓN:** 31 horas

**OBJETIVOS:**

- Expresarse en inglés de forma oral y escrita, en un nivel elemental en situaciones y actuaciones propias de la actividad empresarial.

**METODOLOGÍA**

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma [etraining4all](#) de ILUNION Capital Humano.

**CONTENIDO**

- Identificación de un repertorio amplio pero sencillo de vocabulario, estructuras y fórmulas aprendidas.
- Comunicación adecuada en un registro neutro, aunque con suficiente flexibilidad como para adaptarse a diferentes situaciones.
- Expresión correcta de lo que se pretende decir sobre todo en situaciones imprevistas y de cierta tensión.
- Conocimiento adecuado de la manera apropiada de solicitar a alguien que aclare o desarrolle lo que acaba de decir.
- Realización de las transacciones que se requieren en la organización de un viaje, durante su desarrollo o en situaciones menos habituales en comercios, agencias de alquiler de coches, oficinas de correos, bancos, etc.



Área: Idiomas

## INGLES INTERMEDIO

**DURACIÓN:** 36 horas

### OBJETIVOS:

- Expresarse en inglés de forma oral y escrita, en un nivel sencillo en situaciones y actuaciones propias de la actividad empresarial.

### METODOLOGÍA

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma [etraining4all](#) de ILUNION Capital Humano.

Los contenidos y autoevaluaciones también pueden ser exportados, en formato de licencia, a otro entorno formativo.

### CONTENIDO

- Interés por aprender inglés adquiriendo una base sólida en conocimientos de inglés, tanto cuestiones teóricas, estructuras, vocabulario, así como frases útiles en la vida diaria que permitan entender diálogos y mantener una conversación.
- Exposición de ideas en inglés sin temor ni vergüenza ya que estos son a menudo dos grandes enemigos para un alumno que teme ser ridiculizado por hablar en inglés.
- Conexión de este idioma con diferentes áreas de aprendizaje, para que los estudiantes puedan emplear sus conocimientos en distintos entornos y no se centren solamente en conocer estructuras gramaticales.
- Manejo de un vocabulario informal que le permita desenvolverse en “diálogos de calle” para que no solo comprenda estructuras gramaticales y escritos formales, sino que pueda entender series de televisión o películas en las que se utiliza lenguaje corriente.



grupo social **ONCE**

**Nº Acción Formativa:**

**Área: Idiomas**

## INGLES AVANZADO

**DURACIÓN:** 40 horas

**OBJETIVOS:**

- Expresarse en inglés de forma oral y escrita, en un nivel de seguridad y dominio en situaciones y actuaciones propias de la actividad empresarial.

### METODOLOGÍA

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma **etraining4all** de ILUNION Capital Humano.

### CONTENIDO

- Manejo de los recursos lingüísticos y no lingüísticos necesarios para participar en los intercambios comunicativos con un grado de fluidez, precisión y naturalidad suficientes como para que sus interlocutores no tengan que hacer un esfuerzo especial.
- Concienciación de la lengua que permita evitar errores que den lugar a malentendidos y utilicen suficientes recursos como para salvar situaciones de ambigüedad y aclarar lo que el interlocutor ha querido decir.
- Utilización de un repertorio lingüístico amplio, suficiente para expresarse con argumentos y matices, sin errores importantes de formulación y con una pronunciación clara.
- Práctica final del curso



grupo social **ONCE**

**Acción Formativa**

**Área: Competencias digitales**

# COMPETENCIAS DIGITALES

## NIVEL BÁSICO

**DURACIÓN:** 60 horas

### OBJETIVOS:

- Aprender a utilizar las tecnologías digitales básicas y esenciales para poder acceder a contenidos e información digital para desarrollar funciones simples dentro de entornos digitales.

### METODOLOGÍA

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma **etraining4all** de ILUNION Capital Humano.

### CONTENIDO

**Módulo 1.** Información y alfabetización de datos

**Módulo 2.** Comunicación y colaboración digital.

**Módulo 3.** Crear contenidos digitales.

**Módulo 4.** Seguridad

**Módulo 5.** Solución de problemas

**Práctica final**



**Acción Formativa**

**Área: Competencias digitales**

# COMPETENCIAS DIGITALES - NIVEL INTERMEDIO

**DURACIÓN:** 60 horas

## OBJETIVOS:

- Adquirir las competencias digitales que permitan aprovechar todas las ventajas de las nuevas tecnologías digitales en el nuevo entorno laboral y personal y conocer los aspectos positivos y negativos de su uso.

## METODOLOGÍA

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma [etraining4all](#) de ILUNION Capital Humano.

## CONTENIDO

**Módulo 1.** Información y gestión de datos

**Módulo 2.** Comunicación y colaboración digital.

**Módulo 3.** Crear contenidos digitales.

**Módulo 4.** Seguridad

**Módulo 5.** Solución de problemas

**Se realizará una práctica final**



## TELETRABAJO: HERRAMIENTAS IMPRESCINDIBLES

**DURACIÓN:** 10 horas

### OBJETIVOS

- Analizar las diferencias entre el trabajo convencional y el teletrabajo
- Establecer las ventajas e inconvenientes del teletrabajo
- Identificar las modalidades y herramientas que requieren el teletrabajo
- Conocer el marco normativo del teletrabajo

### METODOLOGÍA

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma **etraining4all** de ILUNION Capital Humano.

### CONTENIDO

**Módulo 1.** Iniciación al teletrabajo

**Módulo 2.** Conocimiento de las modalidades, herramientas y marco normativo

Excelencia  
Personas  
#  
Transformación

grupo social **ONCE**



## LIDERAZGO DIGITAL

**DURACIÓN:** 45 horas

### OBJETIVOS

Desarrollar un modelo de liderazgo digital en función del conocimiento del proceso de Transformación Digital en el entorno actual y del Ecosistema de los negocios vigentes.

### METODOLOGÍA

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma **etraining4all** de ILUNION Capital Humano.

### CONTENIDO

**UNIDAD 1.** La transformación digital.

**UNIDAD 2.** Aproximación al Ecosistema de los negocios actualmente.

**UNIDAD DIDÁCTICA 3.** Identificación del modelo de liderazgo emergente en recursos humanos.

**UNIDAD DIDÁCTICA 4.** Reconocimiento de las posiciones relevantes y del nuevo talento en el entorno digital.



grupo social **ONCE**

Acción Formativa

Área: Digitalización

## HERRAMIENTAS COLABORATIVAS OFFICE 365

**DURACIÓN:** 50 horas

### OBJETIVOS

- Proporcionar los conocimientos y habilidades para trabajar con las herramientas que ofrece Microsoft Office 365

### METODOLOGÍA

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma **etraining4all** de ILUNION Capital Humano.

### CONTENIDO

**Módulo 1.** Office

**Módulo 2.** OneDrive 365

**Módulo 3.** OneNote 365

**Módulo 4.** SharePoint 365

**Módulo 5.** Teams

**Módulo 6.** Yammer 365

**Módulo 7.** Outlook 365



Excelencia  
Personas  
Transformación #

grupo social **ONCE**

**Acción Formativa**

**Área: Marketing**

# **MARKETING EN BUSCADORES: SEO, SEM Y ANALÍTICA WEB**

**DURACIÓN:** 45 horas

## **OBJETIVOS**

Esta teleformación tiene como objetivo conocer las herramientas de marketing en buscadores: SEO y SEM y poder llevar a cabo una análítica web adecuada.

## **METODOLOGÍA**

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma **etraining4all** de ILUNION Capital Humano.

## **CONTENIDO**

**Módulo 1.** Conocimiento del funcionamiento de los buscadores

**Módulo 2.** Identificación de los Principios SEO

**Módulo 3.** Implementación y Explotación de Campañas de PPC

**Módulo 4.** Desarrollo de Landing Page y Testing

**Módulo 5.** Analítica Web

*Excelencia  
Personas  
Transformación #*



grupo social **ONCE**

Acción Formativa

Área: Sostenibilidad

## AHORRO ENERGÉTICO Y RECICLAJE EN OFICINAS

**DURACIÓN:** 15 horas

### OBJETIVOS

- Identificar las medidas que se pueden aplicar en el puesto de trabajo para mejora de la sostenibilidad.

### METODOLOGÍA

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma [etraining4all](#) de ILUNION Capital Humano.

### CONTENIDO

**Módulo 1.** Concienciación de las medidas de ahorro energético y reciclaje-cambio climático

**Módulo 2.** Identificación de los Residuos.

**Módulo 3.** Caracterización de la energía.

**Módulo 4.** Implementación de un plan de Mejora de Gestión Energética y Plan de Gestión de Residuos.

**Módulo 5.** Identificación de herramientas para el responsable del Plan de Mejora.

Excelencia  
Personas  
Transformación #



grupo social **ONCE**

# PERSPECTIVA DE GÉNERO. IGUALDAD Y DESARROLLO PERSONAL

**DURACIÓN:** 21 horas

## OBJETIVOS

- Reflexionar en torno al papel de los diferentes agentes de socialización respecto a la transmisión de roles y estereotipos de género y su influencia en relación con los diferentes grados de participación de mujeres y hombres en los distintos ámbitos, facilitando los conocimientos necesarios para implementar la perspectiva de género en todos ellos, favoreciendo la igualdad y el desarrollo personal de las mujeres.

## METODOLOGÍA

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma **etraining4all** de ILUNION Capital Humano.

## CONTENIDO

### Unidad didáctica 1. Perspectiva de género. Igualdad y desarrollo personal

1. Aproximación al marco normativo relacionado con el principio de igualdad de oportunidades y de trato de mujeres y hombres en general y, específicamente, respecto al principio de representación o participación equilibrada.
2. Identificación y análisis de los diferentes roles y estereotipos relacionados con el varón y la mujer.
3. Identificación y análisis de los diferentes modelos tradicionales de liderazgo.
4. Reconocimiento de los modelos alternativos que implican una visibilización de la mujer y prácticas colaborativas.
5. Instrumentación de los conocimientos al servicio del empoderamiento de las mujeres dentro de los diferentes grupos, organizaciones y colectivos.
6. Aplicación transversal de la perspectiva de género en los diferentes ámbitos

Excelencia  
Personals  
#  
Transformación

**Acción Formativa**

**Área: Digitalización**

# **GESTIÓN DE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA EN LA EMPRESA**

**DURACIÓN:** 60 horas

## **OBJETIVOS**

Gestionar la seguridad informática en la empresa, adquiriendo los conocimientos necesarios para poder establecer protocolos adecuados de seguridad sobre los equipos informáticos de la empresa y redes empresariales.

## **METODOLOGÍA**

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma **etraining4all** de ILUNION Capital Humano.

## **CONTENIDO**

- Módulo 1. INTRODUCCIÓN A LA SEGURIDAD**
- Módulo 2. POLÍTICAS DE SEGURIDAD**
- Módulo 3. AUDITORIA Y NORMATIVA DE SEGURIDAD**
- Módulo 4. ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD**
- Módulo 5. EXPLORACIÓN DE LAS REDES**
- Módulo 6. ATAQUES REMOTOS Y LOCALES**
- Módulo 7. SEGURIDAD EN REDES INALÁMBRICAS**
- Módulo 8. CRIPTOGRAFÍA Y CRIPTOANÁLISIS**
- Módulo 9. AUTENTICACIÓN**

*Excelencia  
Personas  
Transformación #*

grupo social **ONCE**

## CIBERSEGURIDAD. RIESGOS Y AMENAZAS EN LA RED

**DURACIÓN:** 10 horas

### OBJETIVOS

Concienciar a los usuarios de los posibles riesgos que pueden afectarle a nivel individual y de empresa, así como facilitarles una serie de “buenas prácticas” que puedan aplicar no sólo en su espacio de trabajo sino también en su vida personal.

### METODOLOGÍA

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma **etraining4all** de ILUNION Capital Humano.

### CONTENIDO

**Unidad didáctica 1.** Conocimientos avanzados sobre nuestra identidad digital.

**Unidad didáctica 2.** Conocimiento de las ciberamenazas y aplicación de técnicas de defensa.

**Unidad didáctica 3.** Conocimiento avanzado de los lenguajes de programación en ciberseguridad.

**Unidad didáctica 4.** Detección, análisis y anticipación a los riesgos de seguridad

**Unidad didáctica 5.** Implementación de buenas prácticas en entorno digital

Excelencia  
Personas  
Transformación #

grupo social **ONCE**

## VENTA ONLINE

**DURACIÓN:** 30 horas

### OBJETIVOS

- Definir las variables y utilidades disponibles en Internet -páginas web, servidores y software a nivel usuario- para la comercialización online de distintos tipos de productos y servicios.
- Adoptar criterios comerciales en el diseño de páginas para la comercialización aplicando técnicas de venta adecuadas.
- Aplicar procedimientos de seguimiento y atención al cliente siguiendo criterios y procedimientos establecidos en las situaciones comerciales online.

### METODOLOGÍA

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma **etraining4all** de ILUNION Capital Humano.

### CONTENIDO

Unidad 1: Internet como canal de venta

- Las relaciones comerciales a través de internet
- Utilidades de los sistemas online
- Modelos de comercio a través de internet
- Servidores online

Unidad 2: Diseño comercial de páginas web

- El internauta como cliente potencial
- Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas
- Tiendas virtuales
- Formas de pago en internet
- Conflictos y reclamaciones de clientes
- Aplicaciones a nivel de usuario para el diseño de páginas web

*Excelencia  
Personas  
Transformación #*

grupo social **ONCE**



**Acción Formativa**

**Área: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

## **COMERCIO ELECTRÓNICO**

**DURACIÓN:** 40 horas

### **OBJETIVOS**

- Adquirir conocimientos sobre los fundamentos, procedimientos y herramientas disponibles en internet para el marketing y la comercialización electrónica dentro del marco legal y conforme a los medios de pago más utilizados.

### **METODOLOGÍA**

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma **etraining4all** de ILUNION Capital Humano.

### **CONTENIDO**

**Módulo 1.** INTRODUCCIÓN.

**Módulo 2.** EL COMERCIO ELECTRÓNICO.

**Módulo 3.** LA TIENDA ELECTRÓNICA.

**Módulo 4.** MARKETING EN LA RED.

**Módulo 5.** CRM. ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS PARA LA CONFECCIÓN DE CAMPAÑAS DE MARKETING Y PUBLICIDAD ONLINE.

**Módulo 6.** DIFUSIÓN.

**Módulo 7.** ENTORNO JURÍDICO.

*Excelencia  
Personas  
Transformación #*

grupo social **ONCE**

Acción Formativa

Área: **COMERCIO Y MARKETING**

## **ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO**

**DURACIÓN:** 25 horas

### **OBJETIVOS**

- Proporcionar habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente y satisfacer sus expectativas, mejorando la calidad en el servicio prestado

### **METODOLOGÍA**

Este curso se imparte en modalidad teleformación a través de la plataforma **etraining4all** de ILUNION Capital Humano.

### **CONTENIDO**

**Módulo 1.** IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

**Módulo 2.** CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

**Módulo 3.** LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

**Módulo 4.** ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

*Excelencia  
Personas  
Transformación #*



grupo social **ONCE**

# TRATAMIENTO DE PERSONAS TÓXICAS EN LAS ORGANIZACIONES

**DURACIÓN:** 16 horas

## OBJETIVOS

Aprender herramientas para trabajar y tratar con personas que resultan problemáticas para hacer nuestras relaciones más saludables y positivas, ampliando la mirada sobre el concepto de persona tóxica para ayudar a fortalecer la empatía y el entendimiento, así como aprender estrategias de comunicación con las personas tóxicas.

## METODOLOGÍA

Este curso se imparte en modalidad presencial a través de Teams accediendo a través de la plataforma [etraining4all](#) de ILUNION Capital Humano.

## CONTENIDO

**Módulo 1.** Conocimiento sobre lo que son las actitudes tóxicas en las personas que le serán de utilidad para fortalecer la empatía y el entendimiento con los demás en entornos laborales y personales.

**Módulo 2.** Identificación de las principales actitudes tóxicas de las personas y posibles causas que lo generan.

**Módulo 3.** Identificación de ambientes tóxicos en el entorno laboral.

**Módulo 4.** Obtención de estrategias de comunicación y actuaciones posibles en situaciones de ambiente con actitudes tóxicas.

### Requisitos de los alumnos

Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos:

- Certificado de profesionalidad de nivel 1
- Título Profesional Básico (FP Básica)
- Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o equivalente
- Título de Técnico (FP Grado Medio) o equivalente
- Certificado de profesionalidad de nivel 2
- Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio
- Haber superado cualquier prueba oficial de acceso a la universidad

grupo social **ONCE**

Excelencia  
Personas  
Transformación #

# NEGOCIACIÓN EMOCIONALMENTE INTELIGENTE

**DURACIÓN:** 12 horas

## OBJETIVOS

Realizar un plan de acción para potenciar las fortalezas como negociador emocionalmente inteligente

## METODOLOGÍA

Este curso se imparte en modalidad presencial a través de Teams accediendo a través de la plataforma [etraining4all](#) de ILUNION Capital Humano.

## CONTENIDO

**Módulo 1.** Conocimiento de las emociones que entran en juego en una negociación y su impacto.

**Módulo 2.** Conocimiento de su estado emocional y el del otro para enfocar la negociación inteligentemente.

**Módulo 3.** Redescubrimiento del impacto que tiene su comportamiento en el entorno, empresa y equipo.

**Módulo 4.** Aprendizaje para saber qué hacer y pensar y no improvisar en la negociación E.I..

Excelencia  
Personas  
Transformación #

grupo social **ONCE**

