

2023-
2024



PROGRAMACIÓN DE CURSOS
RED DSI
TEMPORADA 2023 A 2024

FORMACIÓN PARA CENTROS DE MOVILIDAD

| Departamento de formación: 865-660-330 Ext.2

¿Qué queremos obtener, crear o realizar a través de la formación?

Cuando no se sabe lo que se busca, no se sabe lo que se encuentra (Lucier Febrier).

Objetivos y expectativas de los responsables de la capacitación: Nuestros objetivos como responsables de estas formaciones son que las personas que componen los Centros de Movilidad adquieran las aptitudes y capacitaciones necesarias para realizar sus funciones en el centro de forma eficiente, tanto humanas, técnicas, administrativas, gestión y organización.

PLAN DE ACCIÓN

Participarán aquellas personas del Centro que necesiten y quieran formarse en cada una de las áreas en las que sean necesarios para sus funciones y responsabilidad.

OBJETIVOS GENERALES:

- ☞ Acompañar en los procesos de crecimiento y mejora de los talleres.
- ☞ Conseguir que tu Centro sea rentable, eficiente y sostenible.
- ☞ El cuidado de clientes, proveedores y empleados de la organización.
- ☞ A través de la formación generar cambios en la organización de los talleres preparándolos hacia los tiempos venideros pudiendo conseguir sus objetivos de rentabilidad y eficiencia.

METODOLOGÍA DE LA FORMACIÓN.

La formación ha de ser inminentemente teórica-práctica, pudiendo ser presencial o a través de nuestra Aula Virtual.

Personalmente yo estoy en contra de los exámenes o evaluaciones, con la creencia que son los participantes quienes se tienen que autoevaluar y conocerse, aunque en ocasiones son necesarios.

Se trata de que cada una de las personas que componen los equipos de trabajo, adquieran los conocimientos y destrezas necesarias para desarrollar sus funciones en el día a día de forma eficaz, consiguiendo los resultados y la calidad requerida.

INFORMACIÓN GENERAL

Durante la temporada 2023-2024 llevaremos a cabo distintos cursos atendiendo a las diferentes áreas:

- Cursos de Gestión, Organización y Administración del Taller
- Cursos de Informática, redes sociales y marketing
- Cursos Técnicos (Mecánica - chapa y pintura)

Disponéis de cursos sin coste para vosotros y el resto, serán tramitados por nuestro departamento de formación a través de la Fundación Tripartita para minimizar su coste.

CARACTERÍSTICAS DE LOS CURSOS DE GESTIÓN, ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL TALLER

☞ Todos los cursos de Gestión, Organización y Administración del taller, se realizarán a través del Aula Virtual Delfín Formación por Videoconferencia y en alguna ocasión de forma PERSONALIZADA.

☞ **Algunos de estos cursos estarán dentro de la cuota dsi, otros no** (consulta la tabla).

☞ Cada participante debe disponer de sus claves de acceso personalizadas y activar en cada sesión la cámara web y el micrófono.

☞ Los manuales, prácticas y controles de evaluación, estarán disponibles en el Aula Virtual para su descarga y archivo. Imprescindible asistir a la formación para recibir Certificado y Materiales.

☞ Dependiendo del curso se llevarán a cabo bien:

- **Miércoles alternos (2 al mes), en horario de 18.00 a 19.30 h., o**
- **Sábados alternos (2 al mes), en horario de 8,30 a 10,30 h.**

CARACTERÍSTICAS DE LOS CURSOS DE INFORMÁTICA

☞ Todos los cursos de Informática, se realizarán a través del Aula Virtual Delfín Formación en Modalidad de Teleformación (horas por videoconferencia + horas en modalidad Online).

☞ Siempre tendréis a vuestra disposición un tutor/a para resolución de dudas, reservando cita con previo aviso.

☞ Cada participante debe disponer de sus claves de acceso personalizadas, activar la cámara web y micrófono.

☞ Los manuales, prácticas y controles de evaluación, estarán disponibles en el Aula Virtual para su descarga y archivo.

CARACTERÍSTICAS DE LOS CURSOS TÉCNICOS (*Mecánica y Chapa y Pintura*)

☞ La mayor parte de estos cursos técnicos se realizarán de manera Presencial. Nos desplazaremos a distintas zonas de España, para que podáis asistir a la zona que más os convenga. La parte teórica se realizará a través del Aula Virtual.

☞ El docente os entregará todos los materiales impresos el día de la formación y además, estarán disponibles en el Aula Virtual para su posterior descarga y archivo.

☞ Desplazamiento y dietas corren por cuenta del participante.

A TENER EN CUENTA PARA TODAS LAS FORMACIONES

- ☞ **Mínimo** de participantes para llevar a cabo cualquier formación: **15 alumnos**.
- ☞ Todas las formaciones **deben confirmarse con al menos 10 días de antelación**.
- ☞ Aquellas formaciones que sean bonificadas por la Fundación Tripartita, cada Centro de Movilidad deberá hacer llegar toda la documentación necesaria al departamento de Formación con una antelación de 15 días.
 - ☞ En esta programación os detallamos aquellos cursos que están dentro de la cuota dsi y aquellos que no. Veréis reflejados los precios de cada uno de ellos, y tal como hemos indicado en el punto anterior, aquellos que supongan un coste adicional serán tramitados por la Fundación Tripartita para minimizar al máximo su coste. Además, para todos los autónomos aplicaremos un 30% de descuento.
 - ☞ Aquellas personas que no asistan a la formación y hayan abonado el mismo, no podrán reclamar dicho importe.
 - ☞ En esta misma guía te indicamos los contenidos de cada formación.

RESERVAS

- ☞ Responsable de formación: María José Terol
- ☞ Email: mjterol@delfingrupo.com
- ☞ Telf.: 865-660-330 Ext.2
- ☞ [Acceso al Aula Virtual](#)

La formación es necesaria, la formación es progreso.

Tu participación e implicación es importante para nosotros.

ZONAS FORMACIÓN PRESENCIAL

ZONA	ÁREA	PROVINCIAS/CIUDADES	DIRECCIÓN
Zona 1	VILLENA	Comunidad Valenciana, Albacete y Murcia	DELFIN FORMACIÓN DELFIN FORMACIÓN Avda. de Alicante, 73 Villena 03400 (Alicante)
Zona 2	CATALUÑA	Barcelona , Lérida, Gerona, Tarragona	PLATA SERVICE, Avenida Bertrán i Güel, 6-8 Gavá 08850 (Barcelona).
Zona 3	MADRID	Madrid , Toledo, Guadalajara, Cuenca, Ciudad Real, Segovia, Ávila	DIPART Calle Carabaña, 63 Nave 5-Pol.Ind. Ventorro el Cano – Alcorcón (Madrid) https://maps.app.goo.gl/Js93eM1sLk5UmacC7
Zona 4	ANDALUCÍA 1	Sevilla , Cádiz, Córdoba, Huelva y Badajoz.	PUMARCA. Parque Empresarial San Nicolás Ocho Nave 26 – Alcalá de Guadaíra (41500) Sevilla https://g.co/kgs/6Vmrvt
Zona 5	ANDALUCÍA 2:	Granada , Jaén, Almería y Málaga.	PINTURAS CARROCERAS C/ Zujar Par, 121 Pol. Ind. Juncaril 18210 Peligros-Granada
Zona 6	CASTILLA LEÓN	Valladolid , León, Palencia, Zamora Salamanca, Cáceres	Valladolid
Zona 7	ARAGÓN	Zaragoza , Teruel, Huesca	PARQUE EMPRESARIAL EL ÁGUILA COORS Ctra. De Logroño km 13 Nave 4 Utebo 50180 (Zaragoza)
Zona 8	La Rioja	La Rioja , País Vasco, Soria, Navarra y Burgos.	Logroño (La Rioja)
Zona 9	GALICIA	La Coruña, Orense, Pontevedra y Lugo	JAIME Y RAMÓN OTERO CARITÓN Vía Edison 30-32 Pol. Del Tambre Santiago de Compostela 15890 (La Coruña)

LISTADO DE CURSOS TEMPORADA 2023 - 2024

NOMBRE DEL CURSO	COSTE REAL	COSTE PARA LOS DSI	FECHAS	OBSERVACIONES
CURSOS TÉCNICOS				
OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS ELÉCTRICOS DE ALTA TENSIÓN RD 614/2001 E INTERPRETACIÓN DE SISTEMAS ELÉCTRICOS E HÍBRIDOS	375,00€	70,00€	<i>Recibiréis las fechas según zonas</i>	Los 70,00 corresponden al pago por la emisión del certificado por la empresa competente en PRL. La formación en sí, no tiene coste para tu Centro de movilidad.
SISTEMA DE CARGA Y ARRANQUE (Microhíbridos y eléctricos)	120,00€	0,00€	<i>Enero 2024</i>	Esta formación no tiene coste adicional para tu Centro. El coste de la formación lo asumimos nosotros.
Interpretación de códigos de averías	150,00€	0,00€	<i>Por confirmar</i>	Esta formación no tiene coste adicional para tu Centro. El coste de la formación lo asumimos nosotros.
Valoración, presupuestos y Peritaciones electrónicas.	POR CONFIRMAR	POR CONFIRMAR	<i>INICIO 1ER TRIMESTRE 2024</i>	Podrá ser BONIFICADA por la Fundación Tripartita. Autónomos se les aplicará un 30% de descuento.
Reparación de plásticos.	POR CONFIRMAR	POR CONFIRMAR	<i>INICIO 2º TRIMESTRE 2024</i>	Podrá ser BONIFICADA por la Fundación Tripartita. Autónomos se les aplicará un 30% de descuento.
Varillero.	POR CONFIRMAR	POR CONFIRMAR	<i>INICIO 3ER TRIMESTRE 2024</i>	Podrá ser BONIFICADA por la Fundación Tripartita. Autónomos se les aplicará un 30% de descuento.
CURSOS DE GESTIÓN, ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL TALLER				
Manual de procesos y Organización del taller. Inicio	490,00€	0,00€	<i>1ª SESIÓN: Sábado 11 de noviembre 2ª SESIÓN: Sábado 25 de noviembre HORARIO: de 8.30 a 10.30 H – Aula Virtual</i>	Esta formación no tiene coste adicional para tu Centro. El coste de la formación lo asumimos nosotros.
Atención al cliente.	175,00€	0,00€	<i>Enero de 2024</i>	Esta formación no tiene coste adicional para tu Centro. El coste de la formación lo asumimos nosotros.
Gestión de dirección, liderazgo o Coach (formación específica para responsables del centro).	900,00€	900,00€	<i>Febrero 2024</i>	Podrá ser BONIFICADA por la Fundación Tripartita. Autónomos se les aplicará un 30% de descuento.
Habilidades en Técnicas de negociación	300,00€	300,00€	<i>Por confirmar</i>	Podrá ser BONIFICADA por la Fundación Tripartita. Autónomos se les aplicará un 30% de descuento.
Gestión del tiempo	150,00€	0,00€	<i>Por confirmar</i>	Esta formación no tiene coste adicional para tu Centro de movilidad. El coste de la formación lo asumimos nosotros.
Administración, contabilidad y rentabilidad adaptada al DMS (3 HORAS)	90,00€	0,00€	<i>1ª SESIÓN: Miércoles 15 de noviembre 2ª SESIÓN: Miércoles 29 de noviembre HORARIO: de 18.00 A 19.30 – Aula Virtual</i>	Esta formación no tiene coste adicional para tu Centro. El coste de la formación lo asumimos nosotros.
CURSOS DE INFORMÁTICA				
Informática adaptada a las necesidades del taller	150,00	0,00€	<i>Por confirmar</i>	Esta formación no tiene coste adicional para tu Centro. El coste de la formación lo asumimos nosotros.
Excel Nivel I	150,00€	0,00€	<i>Por confirmar</i>	Esta formación no tiene coste adicional para tu Centro. El coste de la formación lo asumimos nosotros.
Excel Nivel II	200,00€	200,00€	<i>Por confirmar</i>	Podrá ser BONIFICADA por la Fundación Tripartita. Autónomos se les aplicará un 30% de descuento.

CONTENIDOS DEL CURSO: MANUAL DE PROCESOS Y ORGANIZACIÓN DEL TALLER:

Modelo APORTAC (**A**nálisis, **P**roductividad, **O**ptimización, **R**entabilidad, **T**utorización, **A**prendizaje, **C**onfianza).

- ☞ Gestión de espacios y puestos de trabajos
- ☞ Responsabilidades y funciones de todo el equipo.
- ☞ Normativas del taller
- ☞ Los procesos de trabajo para el equipo de la organización para su implementación en el taller paso a paso creando hábitos de trabajo.
 - ☞ La eficiencia en el trabajo de forma sencilla.
 - ☞ Responsabilidades del propietario del taller.
 - ☞ Derechos del cliente.

CONTENIDOS DEL CURSO: ATENCIÓN AL CLIENTE

Nos introduciremos en el Modelo de comunicación C.O.P.E.R.E.S

Comunicación Interna: en el Centro de movilidad, ES IMPOSIBLE NO COMUNICAR.

Objetivo de la comunicación en el centro de trabajo, para qué y cómo comunicamos (video)

MODULO 1: COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS CENTROS DE MOVILIDAD

- ☞ La atención al cliente.
- ☞ La comunicación.
- ☞ Componentes de la comunicación.
- ☞ El lenguaje verbal o la palabra que utilizamos.
- ☞ Las capacidades de observación.
- ☞ El silencio.
- ☞ Las suposiciones de la comunicación.
- ☞ Las paradojas de la comunicación.
- ☞ Los componentes de la comunicación.
- ☞ La voz, establecer sintonías, el volumen, el tono. El lenguaje verbal, el lenguaje corporal y emocional.
- ☞ La escucha y sus distintas formas (teoría U).
- ☞ Como hacer las preguntas adecuadas.
- ☞ La retroalimentación.
- ☞ No digas Si cuando quieres decir NO.
- ☞ Asertividad, como influye en la atención al cliente.

MODULO 2: ATENCIÓN AL CLIENTE

- ☞ Objetivo de la atención al cliente.
- ☞ La proxemia, palabras clave.
- ☞ La oferta, la demanda, el pedido.
- ☞ Gestión del teléfono o videoconferencia.
- ☞ Como ha de ser la atención telefónica, cualidades conversaciones.
- ☞ Como crear confianza con el cliente y ganarnos la suya.
- ☞ El cuidado de uno mismo.
- ☞ Los estados emociones y el COPERES.
- ☞ Como dejar un mensaje para que sea útil.
- ☞ Preguntas informativas.
- ☞ Habilidades en el sondeo de la información.
- ☞ Tratamiento de objeciones y reclamaciones.

MÓDULO 3: LA RECEPCIÓN EN EL CENTRO

- ☞ La escucha del cliente y la puesta en marcha de todo el modelo de comunicación.
- ☞ El objetivo de la recepción.
- ☞ La acogida del cliente.
- ☞ Hacer una recepción efectiva.
- ☞ Estado del vehículo, datos del cliente, necesidades del mismo, documentación necesaria
- ☞ La venta de los servicios
- ☞ La venta cruzada, otros servicios que podemos ofrecer y el Modelo CIDECONITA
- ☞ Que aportan las nuevas tecnologías en atención y seguimiento del cliente,
- ☞ Como se puede beneficiar el cliente de este servicio de tecnología.
- ☞ Seguir los procesos de la recepción activa
- ☞ Las normativas existentes de la gestión del cliente.
- ☞ Respetar los derechos del cliente
- ☞ Crear sintonía y buena comunicación con él.

FORMACIÓN ESPECÍFICA PARA LOS RESPONSABLES DEL CENTRO- DIRECTIVOS Y PROPIETARIOS.

Objetivo específico: donde nos encontramos hoy, quien somos, hacia donde nos dirigimos

- 1) La organización, dirección y liderazgo.
- 2) La selección de personas que queremos tener en nuestra empresa. Crear perfiles de personas para función y puestos de trabajo y cómo hacerlo.
- 3) Gestión de equipos: como pasar de un grupo de personas a ser un equipo de alto rendimiento. El pensamiento horizontal.
- 4) Como desarrollar una empresa inteligente y cómo crearla.
- 5) Organización, dirección, liderazgo.

HABILIDADES EN TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

Pendiente.

GESTIÓN DEL TIEMPO

- ☞ Introducción.
- ☞ El tiempo es oro.
- ☞ Si tú no gestionas tu tiempo el tiempo te controla.
- ☞ Eficacia y eficiencia. Te has planteado si eres eficaz o eficiente.
- ☞ Definiciones: competencia – ocupaciones + eficacia=resultado.
- ☞ Tiempos mínimos y máximos de eficiencia.
- ☞ Ser específico ahorra tiempo.
- ☞ Análisis y objetivos.
- ☞ Quién o qué te roba tu tiempo.
- ☞ Tareas que te hacen perder el tiempo.
- ☞ Determina tus prioridades. Prioridad=Acción. Expresa tus prioridades
- ☞ La Ley de PARETO
- ☞ Análisis de actividades para tu rentabilidad.
- ☞ ¿Cómo gestionas tu tiempo?
- ☞ La determinación nos hace prosperar, aprender y crecer.
- ☞ ¿Cómo te comerías un elefante?
- ☞ Tiempos muertos, interrupciones, nunca el tiempo es perdido.
- ☞ Cómo organizas todo el día. Lo URGENTE de lo IMPORTANTE.
- ☞ Tiempo de trabajo, tiempo personal y tiempo de ocio.
- ☞ Lo más importante en la gestión del tiempo es crear hábitos.
- ☞ Como crear hábitos.
- ☞ Objetivos.