

## PROPUESTA FORMATIVA GREMI DE CUINES I BANYS

Asesor:

Fecha:

Razón social:

CIF/NIF:

Dirección:

CP:

Población:

Representante Legal:

NIF:

## INDICE ACCIONES FORMATIVAS ONLINE

DEPARTAMENTO	DESCRIPCIÓN	HORAS
<b>SOFT SKILLS</b>	Habilidades directivas	60h
	Coaching	30h
	Trabajo en equipo	30h
	Habilidades de comunicación	30h
	Coaching y liderazgo *	60h
<b>IDIOMAS</b>	Ingles A1/A2/B1*	110h
	Ingles básico/medio/avanzado	60h
	Italiano A1/A2/B1*	110h
	Frances A1/A2/B1*	110h
	Alemán A1/A2/B1*	110h
<b>OFIMÁTICA</b>	Excel Inicial/ Avanzado*	30h
	Excel 2007/2013/2016*	60h
	Access 2013/2016	40h
	AutoCAD 2011/2015/2020 2D y 3D	60h
	Windows 10 y Google drive	40h
<b>ATT. CLIENTE - COMERCIAL</b>	Herramientas para la gestión de proyectos*	60h
	Calidad en el servicio y atención al cliente*	60h
	Dirección y Estrategias de Ventas*	60h
	Atención eficaz de quejas y reclamaciones	60h
	Marketing y ventas	60h

\* LOS CURSOS INDICADOS CON UN \* SON CURSOS PREMIUM\*

## SOFT SKILLS

### **HABILIDADES DIRECTIVAS – 60 HORAS**

- Conocer los fundamentos e importancia del liderazgo a nivel organizacional.
- Distinguir un equipo y de un grupo.
- Comprender la relación entre una gestión de éxito y el estilo directivo empleado.
- Mejorar el estilo de dirección propio.
- Conocer en qué consiste un cambio organizativo y cómo puede ser.
- Prever las resistencias al cambio que pueden surgir de cada persona y de la organización.
- Planificar un cambio organizativo.
- Apreciar las exactas dimensiones del conflicto en el entorno empresarial.
- Distinguir entre conflictos funcionales y disfuncionales
- Usar las características de cada conflicto para intentar resolverlo.
- Conocer las barreras que impiden la comunicación
- Diferenciar conceptos claves de la comunicación interpersonal e intrapersonal.
- Profundizar en las habilidades superiores de comunicación
- Conocer la importancia real de las reuniones para la actividad de una empresa.
- Distinguir los elementos y tipos de las reuniones.
- Organizar el proceso completo de una reunión.
- Saber manejar el tiempo como recurso para alcanzar objetivos organizacionales y personales, así como organizar correctamente la agenda personal.
- Saber detectar aquellas situaciones y prácticas que “roban” tiempo.
- Saber gestionar correctamente el estrés.

#### **Índice**

UD1. Liderazgo y estilos de dirección

UD2. Gestión del cambio

UD3. Gestión del conflicto

UD4. Gestión de la Comunicación

UD5. Reuniones

UD6. Gestión del tiempo y gestión del estrés

### **COACHING – 30 HORAS**

- Conocer con profundidad el concepto del coaching y las partes que participan en él.
- Conocer las raíces de su metodología.
- Conocer las principales influencias de diferentes campos.
- Saber llevar a cabo un proceso de coaching.
- Conocer las principales herramientas prácticas para llevar a cabo un proceso de coaching.

#### **Índice**

UD1. ¿Qué es el coaching?.

UD2. Influencias de la filosofía clásica en el desarrollo de la sesión de Coaching.

UD3. Diferentes influencias en el trabajo del desarrollo personal.

UD4. Corrientes y tipos de coaching.

UD5. La sesión de coaching.

UD6. Herramientas prácticas de trabajo.

## **TRABAJO EN EQUIPO – 30 HORAS**

- Identificar la importancia de los valores comunes del grupo en un trabajo en equipo.
- Conocer la figura del líder como elemento fundamental dentro de los equipos de trabajo y del trabajo en equipo.
- Conocer el marco de competencias que debemos desarrollar de manera individual para conseguir un trabajo en equipo exitoso e identificar nuestro nivel de desarrollo competencial.
- Identificar conductas negativas y positivas de cada una de las competencias básicas y su impacto en el trabajo en equipo.
- Conocer cómo se desarrolla el proceso de trabajo en equipo desde las diferentes perspectivas: construcción del equipo, ciclo de vida, roles, técnicas y herramientas y disfunciones.
- Identificar los papeles que cada miembro del equipo juega dentro del conjunto y las connotaciones positivas y negativas en función del objetivo a alcanzar y de las circunstancias del resto de miembros del grupo.
- Aprender las principales herramientas que facilitan el trabajo en equipo así como técnicas para conseguir que los miembros del grupo estén más cohesionados y orientados a objetivos.
- Identificar las diferentes formas en las que se puede resolver un conflicto, analizando los pros y los contras de cada una de ellas.
- Aprender a identificar el conflicto como una fuente de cambio y evolución.

### **Índice**

UD1. Trabajo en equipo: conceptualización y contexto.

UD2. Competencias y habilidades básicas del trabajo en equipo.

UD3. El proceso del trabajo en equipo.

UD4. El conflicto en el trabajo en equipo.

## **HABILIDADES DE COMUNICACIÓN – 30 HORAS**

- Profundizar sobre los aspectos que benefician o limitan una comunicación efectiva.
- Reflexionar sobre los componentes personales y sociales de la comunicación.
- Identificar cuáles son las emociones y creencias que pueden influir en nuestra comunicación.
- Profundizar sobre los diferentes componentes: Empatía, Asertividad, Escucha, Arte de Preguntar, Feedback.
- Profundizar sobre la importancia de la comunicación verbal, ya sea tanto oral como escrita y la no verbal.
- Conocer la programación neurolingüística y cómo influye en la comunicación.
- Indagar sobre los principios del marketing emocional para que nuestra comunicación sea más persuasiva.
- Conocer qué entendemos por conflicto y qué papel juega la comunicación en él.
- Conocer la vinculación que existe entre ser un buen líder y la herramienta poderosa de la comunicación.

### **Índice**

UD1. ¿Qué es la comunicación?.

UD2. Componentes personales y sociales de la comunicación.

UD3. Comunicación eficiente y persuasiva. Liderazgo y comunicación.

UD4. La comunicación en la gestión de conflictos.

**COACHING Y LIDERAZGO – 60 HORAS (\*)**

- Conocer con profundidad el concepto del coaching y las partes que participan en él.
- Conocer las raíces de su metodología.
- Conocer las principales influencias de diferentes campos.
- Saber llevar a cabo un proceso de coaching.
- Conocer las principales herramientas prácticas para llevar a cabo un proceso de coaching.
- Conocer las habilidades a nivel de personalidad que puede desarrollar un líder.
- Conocer los distintos tipos de estilos de liderazgo que existen.
- Conocer las distintas competencias que debe poseer un líder.
- Entender la motivación y sus tipos como forma de mantener un liderazgo.
- Conocer las emociones potenciadoras y no potenciadoras en el liderazgo.
- Entender la comunicación eficaz como base fundamental para lograr el éxito en el contexto empresarial.
- Identificar y entender la coherencia y la credibilidad como elementos que construyen la marca personal del líder.

**Índice****Coaching**

UD1. ¿Qué es el coaching?.

UD2. Influencias de la filosofía clásica en el desarrollo de la sesión de Coaching.

UD3. Diferentes influencias en el trabajo del desarrollo personal.

UD4. Corrientes y tipos de coaching.

UD5. La sesión de coaching.

UD6. Herramientas prácticas de trabajo.

**Liderazgo**

UD1. Concepto de liderazgo.

UD2. Competencias del liderazgo.

UD3. Inteligencia emocional en el liderazgo.

UD4. La comunicación efectiva.

UD5. Coherencia, credibilidad y marca personal.

## IDIOMAS

### INGLÉS A1 – 110 HORAS (\*)

- Comprender el sentido general, los puntos principales e información específica de textos orales breves, bien estructurados, transmitidos de viva voz o por medios técnicos (teléfono, televisión, megafonía, etc.), articulados a una velocidad lenta, en un registro formal o neutro y siempre que las condiciones acústicas sean buenas y el mensaje no esté distorsionado. Estos textos versarán sobre temas habituales, preferentemente en los ámbitos personal o público.
- Producir textos orales breves, principalmente en comunicación cara a cara, pero también por teléfono u otros medios técnicos, en un registro neutro. Comunicarse de forma comprensible, aunque resulten evidentes el acento extranjero, las pausas y los titubeos y sea necesaria la repetición, la paráfrasis y la cooperación de los interlocutores para mantener la comunicación.
- Comprender el sentido general, los puntos principales e información específica de textos breves de estructura sencilla y clara, en un registro formal o neutro y con vocabulario en su mayor parte frecuente.
- Escribir textos breves y de estructura sencilla, en un registro neutro o formal sencillo, utilizando adecuadamente los recursos de cohesión y las convenciones ortográficas y de puntuación esenciales. Estos textos se referirán principalmente al ámbito personal y público.

#### **Índice**

- UD1. Haciendo nuevos amigos (making new friends).
- UD2. Obteniendo información (getting information).
- UD3. Mi familia (my family).
- UD4. Descripciones (descriptions).
- UD5. ¿Cómo es ella? (what is she like?).
- UD6. Un día en el trabajo (a day at work).
- UD7. De compras (going shopping).
- UD8. Me encanta la ropa (i love clothes).
- UD9. ¿Qué puedo comer? (what can i eat?).
- UD10. Todo sobre las casas (all about houses).
- UD11. Vida diaria (daily life).
- UD12. Vamos al colegio (let's go to school).
- UD13. Mis mejores vacaciones (my best holidays).
- UD14. ¿Cuáles son tus aficiones? (what are your hobbies?).
- UD15. ¡Me encuentro mal! (i feel ill!).
- UD16. Mi futuro (my future).
- UD17. ¿Quién es? (who is speaking?).
- UD18. Experiencias (experiences).
- UD19. ¿Qué países has visitado? (what countries have you visited?).
- UD20. Vida moderna (modern life).

**INGLÉS A2 – 110 HORAS (\*)**

- Comprender el sentido general, los puntos principales e información de textos orales, bien estructurados, transmitidos de viva voz o por medios técnicos (teléfono, televisión, megafonía, etc.), articulados a una velocidad normal, en un registro formal o neutro y siempre que las condiciones acústicas sean buenas y el mensaje no esté distorsionado. Estos textos versarán de temas habituales, preferentemente en los ámbitos personal o público.
- Producir textos orales, principalmente en comunicación cara a cara, pero también por teléfono u otros medios técnicos, en un registro neutro. Comunicarse de forma comprensible, aunque resulten evidentes el acento extranjero, las pausas y los titubeos y sea necesaria la repetición, la paráfrasis y la cooperación de los interlocutores para mantener la comunicación.
- Comprender el sentido, las partes e información de textos con un registro formal o neutro y vocabulario en su mayor parte frecuente.
- Escribir textos en un registro neutro o formal, utilizando adecuadamente los recursos de cohesión y las convenciones ortográficas y de puntuación esenciales. Estos textos se referirán principalmente al ámbito personal y público.

**Índice**

- UD1. Vivo en una casita de campo (I live in a cottage).  
UD2. ¡Fue tan divertido! (It was so enjoyable!).  
UD3. ¡Será o no será! (Will it be or won't it be!).  
UD4. En el colegio (At school).  
UD5. Los medios de comunicación británicos (The british mass media).  
UD6. Aficiones (Hobbies).  
UD7. En la agencia de viajes (At the travel agency).  
UD8. ¡Nunca he hecho eso! (I had never done that!).  
UD9. No me encuentro bien (I don't feel well).  
UD10. ¡Un fin de semana inolvidable! (An unforgettable weekend!).  
UD11. ¡Cambiando mi vida! (Changing my life!).  
UD12. Vida salvaje (Wild life).  
UD13. Me encanta mi trabajo (I love my job).  
UD14. Amistad (Friendship).  
UD15. Decisiones (Decisions).  
UD16. Cotilleando (Gossiping).  
UD17. Palabra correcta, palabra incorrecta (Right word, wrong word).  
UD19. Escocia (Scotland).  
UD20. ¡Palabras confusas! (Confusing words!).

## **INGLÉS B1 – 110 HORAS (\*)**

- Sacar partido a un repertorio amplio pero sencillo de vocabulario, estructuras y fórmulas aprendidas.
- Comunicar adecuadamente en un registro neutro, aunque con suficiente flexibilidad como para adaptarse a diferentes situaciones;
- Expresar con razonable corrección, aunque vacilen o hagan pausas para pensar lo que van a decir y cometan errores (especialmente de pronunciación) sobre todo en situaciones imprevistas y de cierta tensión;
- Saber cómo pedir a alguien que aclare o desarrolle lo que acaba de decir;
- Ser capaz de realizar las transacciones que se requieren en la organización de un viaje o durante su desarrollo o en situaciones menos habituales en comercios, agencias de alquiler de coches, oficinas de correos, bancos, etc..
- Preparar a nuestros alumnos para presentarse con garantías de éxito a los exámenes oficiales de los niveles A1 al B2 del Marco Común Europeo y del First Certificate.

### **Índice**

UD1. Let me introduce myself.

UD2. Once upon a time.

UD3. Enjoy your trip!.

UD4. I haven't seen you for ages.

UD5. How can i help you?.

UD6. I'm into new technology.

UD7. If i were in your shoes.

UD8. I'm not feeling a hundred per cent.

UD9. Farewell!.

## **INGLÉS BÁSICO 60H**

- Capacitar a los trabajadores con las herramientas necesarias para la comprensión de textos y conversaciones sencillas en idioma inglés.
- Dar a conocer vocabulario básico en relación a los temas: números, países y nacionalidades, familia, carácter, ropa, dar y recibir direcciones, hobbies, fechas, tiempo atmosférico, casa, partes del cuerpo, medioambiente, comidas... - proporcionar a los trabajadores nociones básicas para que puedan utilizar las expresiones más comunes y frecuentes en la lengua inglesa.
- Lograr que los trabajadores utilicen la forma verbal en idioma inglés adecuada a cada situación. - conseguir la corrección en las estructuras de las oraciones que formulen los trabajadores.
- Profundizar en cada una de las partículas que constituyen la oración: artículo, nombre, pronombre, adjetivo, verbo, preposiciones, adverbios...en el idioma inglés.
- Capacitar a los trabajadores para la comprensión de la voz pasiva, el estilo indirecto y las oraciones condicionales.

### **Índice**

UD1. Los primeros pasos en el inglés. El abecedario y el verbo To Be.

UD2. Los nombre contables e incontables. El presente simple y continuo.

UD3. Adjetivos y pronombres posesivos. El uso del imperativo y las direcciones. Verbo modal Can.

UD4. Pasado Simple y Continuo. Verbos modales May y Might.

UD5. Los Pronombres reflexivos y los adjetivos terminados en –ed y en –ing. Verbos modales Must y Have To.

UD6. El presente perfecto y las exclamaciones con What y How.

UD7. El uso del Futuro y las question tags.

UD8. El pasado perfecto. Uso de There has/have been y There Will Be.

UD9. Estructuras condicionales.

## INGLÉS MEDIO 60H

- Ayudar a los trabajadores para que amplíen sus conocimientos sobre tiempos verbales, auxiliares, modales, artículos, estructura pasiva, estilo indirecto, condicionales.
- Dar a conocer vocabulario en relación a nuevas tecnologías en el hogar, vacaciones, educación... capacitar a los trabajadores para que expresen en inglés sus gustos y preferencias, así como su postura de acuerdo o en desacuerdo ante un hecho.
- Proporcionar a los trabajadores nociones sobre false friends, diferencias entre inglés británico y americano, prefijos y sufijos ingleses, para que se expresen con mayor corrección.
- Lograr que los trabajadores utilicen expresiones en inglés más avanzado, como “yo también, yo tampoco”, “have something done”, “enough y too”, “adjetivo + full infinitive.
- Dar a conocer el sistema de prefijación y sufijación ingleses para que ellos mismos amplíen su vocabulario.
- Ampliar el conocimiento de estructuras de oraciones inglesas, como estructuras con gerundio, oraciones de relativo.

### **Índice**

#### UD1.

1.1. Repaso de tiempos verbales.1.2. Usos de los auxiliares.1.3. Vocabulario: False Friends.1.4. Vocabulario: las nuevas tecnologías en el hogar.1.5. Conversación.1.6. Repaso artículos: contables – incontables (Some, Any, Few, Little); pronombres indefinidos.

#### UD2.

2.1. Presente perfecto continuo.2.2. Pasado perfecto continuo.2.3. Vocabulario: Inglés Británico - Inglés Americano.2.4. Conversación.2.5. Orden de las palabras.2.6. Diferencia Used to + inf. - Be/Get Used to + ing.

#### UD3.

3.1. Ampliación de los tiempos futuros.3.2. Conversación.3.3. Expresiones: yo también, yo tampoco.3.4. Vocabulario: gustos y preferencias.3.5. Vocabulario: acuerdos y desacuerdos.3.6. Ampliación de los adjetivos de grado.

#### UD4.

4.1. La Pasiva.4.2. Estructura Have Something done.4.3. Vocabulario: Holidays (vacaciones).4.4. Conversación.4.5. Conjunciones.4.6. Contar palabras incontables.

#### UD5.

5.1. El estilo indirecto (Reported Speech).5.2. Conversación (sugerencias).5.3. Vocabulario: Education, school and subjects.5.4. Vocabulario: expresiones con Have, Go, Take, Give y Get.5.5. Estructura adjetivo + Full Infinitive.5.6. Estructuras con Enough y Too.

#### UD6.

6.1. Las condicionales.6.2. Nombres colectivos.6.3. Vocabulario: prefijos.6.4. Conversación.6.5. Verbos frasales.6.6. Repaso preposiciones 01 (lugar).

#### UD7.

7.1. Oraciones de relativos.7.2. Conversación.7.3. Vocabulario: sufijos (sustantivos).7.4. Vocabulario: Compound Nouns.7.5. Repaso preposiciones 02 (tiempo).7.6. Abreviaturas y palabras abreviadas.

#### UD8.

8.1. Modales.8.2. Vocabulario: sufijos (adjetivos).8.3. Vocabulario: Compound Adjectives.8.4. Conversación (Been /Gone).8.5. Oraciones finales (Clauses of Purpose), la expresión "para".8.6. Régimen preposicional: verbos y adjetivos.

#### UD9.

9.1. Verbos y estructuras con gerundio (ing) e infinitivo (to).9.2. Conversación.9.3. Conjunciones.9.4. Nombre + preposición.9.5. Frases preposicionales.9.6. Repaso de preposiciones.



## INGLÉS AVANZADO 60H

- Capacitar a los trabajadores para utilizar el idioma inglés en las relaciones laborales con clientes de origen extranjero ya sea comunicación oral, también telefónica, o escrita.
- Conseguir que los trabajadores se expresen correctamente en inglés y utilicen adecuadamente los tiempos verbales, verbos modales, preposiciones, artículos, nombres y adjetivos compuestos y verbos frasales.
- Lograr que los trabajadores se comuniquen en el idioma inglés con corrección gramatical y utilicen diferentes tipos de estructuras en la formación de oraciones.
- Dotar a los profesionales de los conocimientos necesarios para la solución y tramitación de quejas o sugerencias de los clientes extranjeros.
- Familiarizar a los trabajadores con el vocabulario relacionado con los siguientes temas: nuevas tecnologías, medicina y salud, delincuencia y justicia, alimentos.
- Proporcionar conocimientos básicos sobre inglés económico y marketing.
- Capacitar a los empleados para el uso de documentos y cartas en inglés, así como para mantener conversaciones telefónicas en dicho idioma.

### Índice

#### UD1.

1.1. Repaso de tiempos verbales.1.2. Repaso de adjetivos (-ing / -ed y comparativos).1.3. Conversación.1.4. Vocabulario: nuevas tecnologías.1.5. El artículo The.

#### UD2.

2.1. Modales.2.2. Formación de palabras (nombres y adjetivos).2.3. Conversación.2.4. Vocabulario: the media.2.5. Preposiciones.2.6. Repaso de formación.

#### UD3.

3.1. Condicionales (unless, in case).3.2. Estructura I wish / If only.3.3. Conversación. 3.4. Vocabulario: marketing I.3.5. Otras estructuras: rather, it's time, had better, first time.3.6. Otras conjunciones y estructuras (no longer, as long as, still, yet...).

#### UD4.

4.1. Pasiva y estructura de have acusativo.4.2. Cleft sentence (otro uso de It).4.3. Conversación.4.4. Vocabulario: marketing II.4.5. Régimen preposicional (adjetivos, nombres, verbos, etc.).4.6. Puntuación inglesa.

#### UD5.

5.1. Estilo indirecto (reported speech).5.2. Idioms (colores animales y otros).5.3. Conversación.5.4. Vocabulario: marketing III (tourism).5.5. Formación de palabras (verbos y adverbios).5.6. Gramática: inglés británico - americano.

#### UD6.

6.1. Oraciones compuestas.6.2. Oraciones de relativo.6.3. Conversación.6.4. Vocabulario: medicina y salud.6.5. Whoever, whatever, whenever, etc.6.6. Discourse markers (Connectors).

#### UD7.

7.1. Verbos y estructura con gerundio.7.2. El verbo Get. Idioms.7.3. Conversación.7.4. Vocabulario: delincuencia y justicia.7.5. Idioms con Come.7.6. Cartas en inglés y abreviaturas utilizadas.

#### UD8.

8.1. Inversión.8.2. Verbos frasales.8.3. Conversación.8.4. Vocabulario: alimentos.8.5. Nombres frasales.8.6. Nombres y adjetivos compuestos.

#### UD9.

9.1. Subjuntivo.9.2. Repaso de tiempos verbales.9.3. Conversaciones telefónicas.9.4. Repaso de modales.9.5. Repaso con rephrasing.9.6. Contracciones informales.

**ITALIANO A1 – 110 HORAS (\*)**

- Comprender el sentido general, los puntos principales e información específica de textos orales breves, bien estructurados, transmitidos de viva voz o por medios técnicos (teléfono, televisión, megafonía, etc.), articulados a una velocidad lenta, en un registro formal o neutro y siempre que las condiciones acústicas sean buenas y el mensaje no esté distorsionado.
- Estos textos versarán sobre temas habituales, preferentemente en los ámbitos personal o público.
- Producir textos orales breves, principalmente en comunicación cara a cara, pero también por teléfono u otros medios técnicos, en un registro neutro.
- Comunicarse de forma comprensible, aunque resulten evidentes el acento extranjero, las pausas y los titubeos y sea necesaria la repetición, la paráfrasis y la cooperación de los interlocutores para mantener la comunicación.
- Comprender el sentido general, los puntos principales e información específica de textos breves de estructura sencilla y clara, en un registro formal o neutro y con vocabulario en su mayor parte frecuente.
- Escribir textos breves y de estructura sencilla, en un registro neutro o formal sencillo, utilizando adecuadamente los recursos de cohesión y las convenciones ortográficas y de puntuación esenciales.
- Estos textos se referirán principalmente al ámbito personal y público.

**Índice**

UD1. Ciao! Come stai?.

UD2. Che bella festa!.

UD3. Al bar.

UD4. Lálbergo.

UD5. Com'è la tua casa?.

UD6. In giornata.

UD7. Faccioamo spese.

UD8. Ristorante e ricette.

UD9. La spesa.

UD10. Come posso fare per andare...?.

UD11. Che belle vacanze!.

UD12. Gossip.

UD13. Che bella foto!.

UD14. Aff ari di famiglia.

UD15. Progetti per le vacanze.

**ITALIANO A2 – 110 HORAS (\*)**

- Comprender el sentido general, los puntos principales e información de textos orales, bien estructurados, transmitidos de viva voz o por medios técnicos (teléfono, televisión, megafonía, etc.), articulados a una velocidad normal, en un registro formal o neutro y siempre que las condiciones acústicas sean buenas y el mensaje no esté distorsionado.
- Estos textos versarán de temas habituales, preferentemente en los ámbitos personal o público.
- Producir textos orales, principalmente en comunicación cara a cara, pero también por teléfono u otros medios técnicos, en un registro neutro.
- Comunicarse de forma comprensible, aunque resulten evidentes el acento extranjero, las pausas y los titubeos y sea necesaria la repetición, la paráfrasis y la cooperación de los interlocutores para mantener la comunicación.
- Comprender el sentido, las partes e información de textos con un registro formal o neutro y vocabulario en su mayor parte frecuente.
- Escribir textos en un registro neutro o formal, utilizando adecuadamente los recursos de cohesión y las convenciones ortográficas y de puntuación esenciales.
- Estos textos se referirán principalmente al ámbito personal y público.

### Índice

- UD1. Prima unità: sono finite le vacanze!.
- UD2. Seconda unità: un incidente stradale.
- UD3. Terza unità: al pronto soccorso.
- UD4. Quarta unità: gli esami.
- UD5. Quinta unità: il concorso di cucina.
- UD6. Sesta unità: appuntamento per venerdì.
- UD7. Settima unità: la partenza.
- UD8. Ottava unità: viaggio a roma.
- UD9. Nona unità: come sarebbe stato bello.
- UD10. Decima unità: il lavoro.
- UD11. Undicesima unità: mamma mia che bambini!.
- UD12. Dodicesima unità: è possibile.
- UD13. Tredicesima unità: un treno che parta.
- UD14. Quattordicesima unità: prima che sia tardi.
- UD15. Quindicesima unità: tutto arriverà... Ovvero chi vivrà vedrà.

### **ITALIANO B1 – 110 HORAS (\*)**

- Conseguir que los alumnos: sean capaces de sacarle partido a un repertorio amplio pero sencillo de vocabulario, estructuras y fórmulas aprendidas; pongan en juego los conocimientos generales del mundo hispano (referentes culturales, normas y convenciones de carácter sociocultural) que necesitan para desenvolverse en las diferentes transacciones en las que participan; se comuniquen adecuadamente en un registro neutro, aunque con suficiente flexibilidad como para adaptarse a diferentes situaciones; se expresen con razonable corrección, aunque vacilen o hagan pausas para pensar lo que van a decir y cometan errores (especialmente de pronunciación) sobre todo en situaciones imprevistas y de cierta tensión; sepan cómo pedir a alguien que aclare o desarrolle lo que acaba de decir; sean capaces de realizar las transacciones que se requieren en la organización de un viaje o durante su desarrollo o en situaciones menos habituales en comercios, agencias de alquiler de coches, oficinas de correos, bancos, etc.; sean capaces de plantear quejas y de relatar detalles de situaciones imprevistas (robos, accidentes, etc.).

### Índice

- UD1. Chiuso per feire.
- UD2. Si ricomincia a lavorare.
- UD3. I tempi che furono.
- UD4. Fu allira che vidi il pendolo fu.
- UD5. Una serata alla scala.
- UD6. Non sapevo che non abitasse più qui!.
- UD7. Se tu sapessi...
- UD8. Se tu fossi stata in me avrestifatto la stessa cosa.
- UD9. La scuola va salvata.
- UD10. Ho letto sul giornale che....

## **FRANCÉS A1 – 110 HORAS (\*)**

- Comprender el sentido general, los puntos principales e información de textos orales, bien estructurados, transmitidos de viva voz o por medios técnicos (teléfono, televisión, megafonía, etc.), articulados a una velocidad normal, en un registro formal o neutro y siempre que las condiciones acústicas sean buenas y el mensaje no esté distorsionado. Estos textos versarán de temas habituales, preferentemente en los ámbitos personal o público.
- Producir textos orales, principalmente en comunicación cara a cara, pero también por teléfono u otros medios técnicos, en un registro neutro. Comunicarse de forma comprensible, aunque resulten evidentes el acento extranjero, las pausas y los titubeos y sea necesaria la repetición, la paráfrasis y la cooperación de los interlocutores para mantener la comunicación.

### **Índice**

- UD1. On commence à parler Français - Empezamos a hablar en francés
- UD2. Parlons Français. Présentons-nous - Hablamos francés. Nos presentamos
- UD3. Les nationalités. On se présente. On se salue - Nos saludamos entre las distintas nacionalidades
- UD4. C'est quand? – Aprendemos a situarnos en el tiempo
- UD5. La classe. Sa description. Ses meubles - Nuestra clase y su descripción
- UD6. Au bureau. Au travail - En la oficina, en el trabajo
- UD7. La maison. La famille. Les numéros - La casa, la familia, los números
- UD8. Le lieu de travail - El lugar de trabajo
- UD9. Nous avons une famille. On s'habille comment? - Tenemos una familia, ¿cómo nos vestimos?
- UD10. On se décrit - Nos describimos
- UD11. Quel temps fait-il. La météo - ¿Qué tiempo hace?
- UD12. Les Activités quotidiennes - Las actividades cotidianas
- UD13. Nous allons faire des courses - Vamos de compras
- UD14. Nos actions au passé - Nuestros hechos en el pasado
- UD15. Faire le bilan - Hacemos balance

## **FRANCÉS A2 – 110 HORAS (\*)**

- Comprender el sentido general, los puntos principales e información de textos orales, bien estructurados, transmitidos de viva voz o por medios técnicos (teléfono, televisión, megafonía, etc.), articulados a una velocidad normal, en un registro formal o neutro y siempre que las condiciones acústicas sean buenas y el mensaje no esté distorsionado.
- Estos textos versarán de temas habituales, preferentemente en los ámbitos personal o público.
- Producir textos orales, principalmente en comunicación cara a cara, pero también por teléfono u otros medios técnicos, en un registro neutro.
- Comunicarse de forma comprensible, aunque resulten evidentes el acento extranjero, las pausas y los titubeos y sea necesaria la repetición, la paráfrasis y la cooperación de los interlocutores para mantener la comunicación.
- Comprender el sentido, las partes e información de textos con un registro formal o neutro y vocabulario en su mayor parte frecuente.
- Escribir textos en un registro neutro o formal, utilizando adecuadamente los recursos de cohesión y las convenciones ortográficas y de puntuación esenciales.
- Estos textos se referirán principalmente al ámbito personal y público.

### **Índice**

- UD1. De retour des vacances. Ce que nous avons fait avec qui, et où / De vuelta de vacaciones. Lo que hicimos, con quién y dónde.
- UD2. On invite la famille. On apporte des photos. On compare / Invitamos a la familia. Traemos fotos. Comparamos.
- UD3. On invite les amis. On indique le chemin. On donne son opinion / Invitamos a los amigos. Indicamos el camino. Damos una opinión.
- UD4. Le travail. On en parle. Avec qui. Comment / El trabajo. Hablamos de ello. Con quién. Cómo.
- UD5. Les activités de tous les jours. On en parle. Avec qui, et quoi / Actividades diarias. Hablamos de ellas. Con quién y de qué.
- UD6. On connaît les magasins. Avec qui et comment / En las tiendas. Con quién y cómo.

UD7. On va faire les courses / Vamos de compras.

UD8. On fait quoi à la maison / Qué hacemos en casa.

UD9. On visite la ville. On fait les magasins. Avec qui, et pour quoi / Visitamos la ciudad. Vamos de tiendas. Con quién y para qué.

UD10. On cherche un logement. Que fait-on? Où vas-tu? Comment y-vas-tu? / Buscamos una vivienda. ¿Qué hacemos? ¿Dónde vas? ¿Cómo vas?.

UD11. La santé / On va chez le médecin / on prend rendez-vous / On parle au médecin / On va chez le pharmacien / La salud / En la consulta / Pedimos cita / Hablamos con el médico / Vamos a la farmacia.

UD12. On veut sorti / On utilise quoi / Queremos salir / Qué utilizamos.

UD13. On veut acheter une voiture / On va chez le concessionnaire / On achète ou pas? / On va à la banque / Queremos comprar un coche / Vamos al concesionario / ¿Compramos ó no? / Vamos al banco.

UD14. SOIGNONS notre environnement / On va recycler / Qu'est-ce-qu'on recycle/ Quand, comment et pourquoi / Cuidemos nuestro entorno / Vamos a reciclar / Qué reciclamos / Cuando, cómo y porqué.

UD15. On fait le bilan / Hacemos balance.

## **FRANÇÉS B1 – 110 HORAS (\*)**

- Conseguir que los alumnos: sean capaces de sacarle partido a un repertorio amplio pero sencillo de vocabulario, estructuras y fórmulas aprendidas; pongan en juego los conocimientos generales del mundo hispano (referentes culturales, normas y convenciones de carácter sociocultural) que necesitan para desenvolverse en las diferentes transacciones en las que participan; se comuniquen adecuadamente en un registro neutro, aunque con suficiente flexibilidad como para adaptarse a diferentes situaciones; se expresen con razonable corrección, aunque vacilen o hagan pausas para pensar lo que van a decir y cometan errores (especialmente de pronunciación) sobre todo en situaciones imprevistas y de cierta tensión; sepan cómo pedir a alguien que aclare o desarrolle lo que acaba de decir; sean capaces de realizar las transacciones que se requieren en la organización de un viaje o durante su desarrollo o en situaciones menos habituales en comercios, agencias de alquiler de coches, oficinas de correos, bancos, etc.; sean capaces de plantear quejas y de relatar detalles de situaciones imprevistas (robos, accidentes, etc.).

### **Índice**

UD1. De retour des vacances. Ce que nous avons fait avec qui, et où / De vuelta de vacaciones. Lo que hicimos, con quién y dónde.

UD2. On invite la famille. On apporte des photos. On compare / Invitamos a la familia. Traemos fotos. Comparamos.

UD3. On invite les amis. On indique le chemin. On donne son opinion / Invitamos a los amigos. Indicamos el camino. Damos una opinión.

UD4. Le travail. On en parle. Avec qui. Comment / El trabajo. Hablamos de ello. Con quién. Cómo.

UD5. Les activités de tous les jours. On en parle. Avec qui, et quoi / Actividades diarias. Hablamos de ellas. Con quién y de qué.

UD6. On connaît les magasins. Avec qui et comment / En las tiendas. Con quién y cómo.

UD7. On va faire les courses / Vamos de compras.

UD8. On fait quoi à la maison / Qué hacemos en casa.

UD9. On visite la ville. On fait les magasins. Avec qui, et pour quoi / Visitamos la ciudad. Vamos de tiendas. Con quién y para qué.

UD10. On cherche un logement. Que fait-on? Où vas-tu? Comment y-vas-tu? / Buscamos una vivienda. ¿Qué hacemos? ¿Dónde vas? ¿Cómo vas?.

UD11. La santé / On va chez le médecin / on prend rendez-vous / On parle au médecin / On va chez le pharmacien / La salud / En la consulta / Pedimos cita / Hablamos con el médico / Vamos a la farmacia.

UD12. On veut sorti / On utilise quoi / Queremos salir / Qué utilizamos.

UD13. On veut acheter une voiture / On va chez le concessionnaire / On achète ou pas? / On va à la banque / Queremos comprar un coche / Vamos al concesionario / ¿Compramos ó no? / Vamos al banco.

UD14. SOIGNONS notre environnement / On va recycler / Qu'est-ce-qu'on recycle/ Quand, comment et pourquoi / Cuidemos nuestro entorno / Vamos a reciclar / Qué reciclamos / Cuando, cómo y porqué.

UD15. On fait le bilan / Hacemos balance.

## **ALEMÁN A1 – 110 HORAS (\*)**

- Comprender el sentido general, los puntos principales e información de textos orales, bien estructurados, transmitidos de viva voz o por medios técnicos (teléfono, televisión, megafonía, etc.), articulados a una velocidad normal, en un registro formal o neutro y siempre que las condiciones acústicas sean buenas y el mensaje no esté distorsionado.
- Estos textos versarán de temas habituales, preferentemente en los ámbitos personal o público.
- Producir textos orales, principalmente en comunicación cara a cara, pero también por teléfono u otros medios técnicos, en un registro neutro.
- Comunicarse de forma comprensible, aunque resulten evidentes el acento extranjero, las pausas y los titubeos y sea necesaria la repetición, la paráfrasis y la cooperación de los interlocutores para mantener la comunicación.
- Comprender el sentido, las partes e información de textos con un registro formal o neutro y vocabulario en su mayor parte frecuente.
- Escribir textos en un registro neutro o formal, utilizando adecuadamente los recursos de cohesión y las convenciones ortográficas y de puntuación esenciales.
- Estos textos se referirán principalmente al ámbito personal y público.

### **Índice**

UD1. Faire connaissance.

UD2. Étudier et se former.

UD3. La course à l'emploi.

UD4. Se loger.

UD5. Modes de vie.

UD6. S'évader.

UD7. Les médias.

UD8. Sorties et spectacles.

UD9. La consommation.

UD10. S'engager.

## **ALEMÁN A2 – 110 HORAS (\*)**

- Comprender el sentido general, los puntos principales e información de textos orales, bien estructurados, transmitidos de viva voz o por medios técnicos (teléfono, televisión, megafonía, etc.), articulados a una velocidad normal, en un registro formal o neutro y siempre que las condiciones acústicas sean buenas y el mensaje no esté distorsionado.
- Estos textos versarán de temas habituales, preferentemente en los ámbitos personal o público.
- Producir textos orales, principalmente en comunicación cara a cara, pero también por teléfono u otros medios técnicos, en un registro neutro.
- Comunicarse de forma comprensible, aunque resulten evidentes el acento extranjero, las pausas y los titubeos y sea necesaria la repetición, la paráfrasis y la cooperación de los interlocutores para mantener la comunicación.
- Comprender el sentido, las partes e información de textos con un registro formal o neutro y vocabulario en su mayor parte frecuente.
- Escribir textos en un registro neutro o formal, utilizando adecuadamente los recursos de cohesión y las convenciones ortográficas y de puntuación esenciales.
- Estos textos se referirán principalmente al ámbito personal y público.

### **Índice**

UD1. Personas y lenguas. Menschen und sprachen.

UD2. ¡Buen viaje!. Gute fahrt!.

UD3. Viajando. Auf reisen.

UD4. ¡Qué bien te queda!. Das steht dir aber gut!.

- UD5. (Alemania) multicultural. Multi-kulti.
- UD6. Escolarización y formación. Schule und ausbildung.
- UD7. La vida laboral. Berufsalltag.
- UD8. Medios de comunicación. Medien.
- UD9. Mi querida familia. Die liebe verwandschaft.
- UD10. Sobre relaciones personales. Beziehungskiste.
- UD11. Recuerdos de la infancia. Erinnerungen an die kindheit.
- UD12. Mi ciudad. Meine stadt.
- UD13. Lejos de casa. In der ferne.
- UD14. Un vistazo al futuro. Blick in die zukunft.
- UD15. Un viaje por Aleman(ia). Die Deutsch(land)reise.

### **ALEMÁN B1 – 110 HORAS (\*)**

- Sean capaces de sacarle partido a un repertorio amplio pero sencillo de vocabulario, estructuras y fórmulas aprendidas;
- Pongan en juego los conocimientos generales del mundo hispano (referentes culturales, normas y convenciones de carácter sociocultural) que necesitan para desenvolverse en las diferentes transacciones en las que participan;
- Se comuniquen adecuadamente en un registro neutro, aunque con suficiente flexibilidad como para adaptarse a diferentes situaciones;
- Se expresen con razonable corrección, aunque vacilen o hagan pausas para pensar lo que van a decir y cometan errores (especialmente de pronunciación) sobre todo en situaciones imprevistas y de cierta tensión;
- Sepan cómo pedir a alguien que aclare o desarrolle lo que acaba de decir;
- Sean capaces de realizar las transacciones que se requieren en la organización de un viaje o durante su desarrollo o en situaciones menos habituales en comercios, agencias de alquiler de coches, oficinas de correos, bancos, etc.;
- Sean capaces de plantear quejas y de relatar detalles de situaciones imprevistas (robos, accidentes, etc.).

### **Índice**

- UD1. Auf und davon / marcharse.
- UD2. Die zeit rennt / el tiempo corre.
- UD3. Ärger im alltag / disgustos en la vida cotidiana.
- UD4. Partnerschaft: eine (un-)sachliche romanze / vida en Pareja: un romance (poco) objetivo.
- UD5. Der deutsche und sein auto: eine liebesbeziehung / el Alemán y su coche: una relación de amor.
- UD6. Kulinarisches. Die revolution der fernsehköche / deatalles Culinarios. La revolución de los cocineros televisivos.
- UD7. Natürlich natur/ naturaleza, por supuesto.
- UD8. Es lebe der sport / qué viva el deporte.
- UD9. Ich hab's vermasselt / he metido la pata.
- UD10. Das alles ist deutschland / todo esto es alemania.

**EXCEL INICIAL 30H\***

- Disponer de la información contenida en una hoja de cálculos de forma aproximada a una base de datos.
- Adquirir los conocimientos necesarios para realizar el intercambio de información empleando soportes informáticos de diversa configuración como hojas de cálculo o archivos de textos, que agilicen el traspaso de información.
- Conocer los conceptos básicos para comenzar a trabajar con la hoja de cálculo de excel 2016 y los distintos formatos de hojas de cálculo adquiriendo la capacidad para la creación de fórmulas.

**ÍNDICE:**

UD1. Introducción a Microsoft Excel.

UD2. Comenzar el Trabajo con Excel.

UD3. Fórmulas y Operaciones Básicas con Excel.

UD4. Seleccionar y dar Formato a Hojas de Cálculo.

UD5. Impresión de Hojas de Cálculo.

UD6. Rangos en Excel. Operaciones con el Portapapeles.

UD7. Opciones de seguridad en Microsoft Excel. Operaciones Avanzadas.

**EXCEL 2007 60H\***

- Disponer de la información contenida en una hoja de cálculos de forma aproximada a una base de datos.
- Adquirir los conocimientos necesarios para realizar el intercambio de información empleando soportes informáticos de diversa configuración como hojas de cálculo o archivos de textos, que agilicen el traspaso de información.

**ÍNDICE:**

UD1. Iniciación a Excel 2007

UD2. Excel 2007 avanzado

**ACCES 40H**

- Disponer de la información contenida en una hoja de cálculos de forma aproximada a una base de datos.
- Adquirir los conocimientos necesarios para realizar el intercambio de información empleando soportes informáticos de diversa configuración como hojas de cálculo o archivos de textos, que agilicen el traspaso de información.
- Conocer los conceptos básicos para comenzar a trabajar con la hoja de cálculo de Excel 2016 y los distintos formatos de hojas de cálculo adquiriendo la capacidad para la creación de fórmulas.

**ÍNDICE**

1 Introducción a Access 2016

2 Trabajo con tablas

3 Ordenación, búsqueda y filtro de información en tablas

4 Relaciones

5 Consultas

6 Formularios

7 Informes

8 Mantenimiento de la base de datos

9 Qué es Office.com



## **AUTOCAD 2020 2D Y 3D 60H**

- Este curso, centrado en la versión más reciente de este potente programa, está indicado para aquellas personas que deseen dominar el diseño asistido por ordenador. AutoCAD le suministra una capacidad para el dibujo 2D y 3D ilimitada y espectacular. La formación que recibirá al realizar este programa formativo abarca las 3 dimensiones, por lo que es realmente completo, utilizando una pedagogía eminentemente práctica y efectiva que le permitirá avanzar fácilmente. Imprescindible el manejo de esta aplicación en numerosos entornos profesionales: Arquitectura, ingenierías, diseños industriales...

### **ÍNDICE**

- 1 Primer contacto con AutoCAD
- 2 Interfaz y entorno de dibujo
- 3 Configurando el dibujo
- 4 Ayudas de dibujo
- 5 Sistema de coordenadas
- 6 Dibujo, regiones y sombreados
- 7 Modificación de objetos
- 8 Textos, acotaciones y tablas
- 9 Bloques y atributos
- 10 Designcenter
- 11 Creación de presentaciones y trazados
- 12 Trabajo en 3d
- 13 Creación de modelos 3d
- 14 Modificación de objetos 3d
- 15 Representación y modelizado de objetos
- 16 Apéndice

## **WINDOWS 10 Y GOOGLE DRIVE 40H**

- Con este curso manejará de forma completa el sistema operativo Windows 10, mediante: ejemplos prácticos, ejercicios, explicaciones audiovisuales y cuestionarios. Los temas abarcan el manejo de los aspectos esenciales del nuevo sistema. Indicado tanto para usuarios que deseen actualizarse de versiones anteriores de Windows, o bien, para aquellos que se enfrenten por primera vez a este sistema operativo Windows. De Google Drive: - Saber qué es Google Drive y cómo acceder - Crear una cuenta de correo de Gmail - Conocer la interfaz y el uso de las principales funciones de Google Drive - Dominar compartir archivos o carpetas con uno o varios usuarios - Conocer la asignación de permisos - Saber crear archivos propios de Google Drive - Controlar el espacio de alojamiento disponible.

### **ÍNDICE**

#### Windows 10

- 1 Introducción a Microsoft Windows 10
- 2 Lo esencial para empezar con Windows 10
- 3 Explorador de archivos
- 4 Configuración y personalización de Windows 10
- 5 Administración de cuentas
- 6 Seguridad y administración de Windows 10
- 7 Administración de redes
- 8 Aplicaciones nativas y accesorios de Windows 10

#### Google Drive

- 1 Google Drive
- 2 Empezar a usar Google Drive
- 3 Trabajar con archivos en Google Drive
- 4 Espacio en Drive

## ATENCIÓN AL CLIENTE - COMERCIAL

### HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN – 60H\*

- Conocer las principales aplicaciones y recursos que se usan en el ámbito de la gestión de proyectos.
- Profundizar en las características clave de una herramienta de gestión de proyectos.
- Descubrir los principales beneficios y funciones de un programa de gestión de proyectos.
- Conocer los programas online que existen actualmente para la gestión de proyectos
- Profundizar en las herramientas que son más óptimas para cada tipo de empresa
- Descubrir por qué se deben hacer informes de seguimiento de proyectos, sus objetivos, características y tipologías

### ÍNDICE

UD1. Aplicaciones y recursos online para la gestión de proyectos

UD2. Herramientas online según necesidades de utilización y tipos de proyectos

### CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE 60H\*

- Dotar a los trabajadores de la formación necesaria que les capacite y prepare para desarrollar competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven responsabilidades, por un lado de programación con el fin de que los trabajadores adquieran los conocimientos necesarios para realizar una correcta y adecuada organización del trabajo y por otro lado, de dirección, ya que los encargados de organizar el trabajo deben tener una correcta formación en la materia con el fin de maximizar los recursos, tanto materiales como humanos, de que dispone la empresa.
- Proporcionar a los alumnos los conocimientos sobre todas las técnicas de atención y servicio al cliente imprescindibles para la mejora de su desempeño profesional.
- Instruir a los trabajadores encargados de organizar y dirigir el trabajo, en materia de calidad en el servicio y atención al cliente, para que conozcan los sistemas más apropiados a la hora de adoptar estrategias de calidad en el servicio y la atención al cliente.

### ÍNDICE

UD1. Calidad y servicio: algunas definiciones.

UD2. La importancia de la calidad del servicio.

UD3. Gestión de la calidad en el servicio.

UD4. Las estrategias del servicio.

UD5. La comunicación del servicio.

UD6. Las normas de calidad del servicio.

UD7. Calidad y servicio: aspectos generales.

UD8. La causa de errores.

UD9. Medir la satisfacción del cliente.

UD10. ¿Cómo lanzar un programa de calidad?

UD11. El teléfono.

UD12. Ejemplos de mala calidad en el servicio.

### DIRECCIÓN Y ESTRATEGIAS DE VENTAS E INTERMEDIACIÓN COMERCIAL 60H\*

- Obtener los datos e información comercial que permita la definición de distintas estrategias y planes comerciales de acuerdo con unos objetivos establecidos.
- Organizar la información y datos comerciales obtenidos de productos servicios clientes y competencia de forma que se garantice su integridad utilización y actualización periódica utilizando aplicaciones informáticas adecuadas.
- Analizar la información comercial aplicando las técnicas de análisis adecuadas para la detección de oportunidades de negocio y definición de planes de venta efectivos.

- Determinar los elementos de los contratos y acuerdos comerciales con intermediarios fabricantes y clientes según la normativa vigente y usos habituales del sector con y sin exclusividad discriminando las obligaciones y derechos que derivan a las partes.
- Aplicar técnicas de control de productos y gestión de pedidos habituales en la gestión comercial de ventas para asegurar el abastecimiento y capacidad de prestación del servicio.

## **ÍNDICE**

UD1. Marco económico del comercio y la intermediación comercial.  
UD2. Oportunidades y puesta en marcha de la actividad de ventas e intermediación.  
UD3. Marco jurídico y contratación en el comercio e intermediación comercial.  
UD4. Dirección comercial y logística comercial.

## **ATENCIÓN EFICAZ DE QUEJAS Y RECLAMACIONES 60H**

- Aprender a utilizar las quejas como instrumento estratégico para incrementar el negocio de la empresa.
- Conocer las técnicas más apropiadas para una eficaz gestión de las quejas y reclamaciones recibidas y poder emplearlas como modo de acercamiento a los clientes.
- Desarrollar una política favorable a la recepción de quejas como medio para la mejora continua del servicio que se presta.

## **ÍNDICE**

UD1. El proceso de comunicación.  
UD2. Tipología de clientes.  
UD3. Servicio de atención al cliente.  
UD4. El consumidor.  
UD5. Quejas y sugerencias.  
UD6. Las reclamaciones.  
UD7. Las reclamaciones por Vía judicial

## **MARKETING Y VENTAS 60H**

- Conocer el concepto básico de Marketing así como sus necesidades.
- Aprender a gestionar el Marketing y su entorno.
- Identificar en qué consiste el Marketing Mix.
- Comprender al público como pilar fundamental del Marketing.
- Establecer cómo se comporta el consumidor
- Identificar como se divide el mercado

## **ÍNDICE**

UD1. Conceptos básicos del marketing  
UD2. El consumidor y la segmentación de mercados  
UD3. Productos, servicios y estrategias de fijación de precios  
UD4. Los canales de marketing y la cadena de distribución  
UD5. Estrategia de comunicación integrada, publicidad, promoción y RRPP  
UD6. Organización de ventas y plan de marketing