

PROYECTO FORMACIÓN PONIENTE ALMERIENSE



Contenido

1. Introducción.....	3
2. Proyecto Formación poniente almeriense	4
2.1. Atención al cliente y venta on line	5
2.2. Interiorismo y escaparatismo.....	7
2.3. Gestión empresarial	8
2.4. Inglés básico:	9
2.5. Iniciación a la informática	11
2.6. Jornadas de fomento y promoción del autoempleo:.....	12
3. Destinatarios	13

1. Introducción

La Estrategia de Desarrollo Local Participativo para la Zona Pesquera del Litoral del Poniente Almeriense (**EDLP-Poniente Litoral**) confeccionada por La Asociación del Litoral del Poniente Almeriense tiene como misión “acompañar al Litoral del Poniente Almeriense en su adaptación a las oportunidades y desafíos que afectan a la actividad pesquera, asegurando su sostenibilidad económica, social y medioambiental”.

Es evidente que el sector, en la medida de lo posible, debe recibir apoyo en todas las actuaciones que pueda llevar a cabo con el fin de potenciar y añadir valor a las actividades propias, así como aprovechar las distintas oportunidades que las nuevas tendencias pueden favorecer en su desarrollo y mejorar de este modo la competitividad de las empresas.

En este sentido, uno de los objetivos estratégicos de la **EDLP-Poniente Litoral**, recoge la opción de *“contribuir a la generación de empleo en actividades relacionadas con la pesca, ayudando al sector pesquero en la diversificación con distintas medidas de formación”*.

2. Proyecto Formación poniente almeriense

El **Proyecto Formación Poniente Almeriense** tiene como finalidad mejorar la empleabilidad y las competencias profesionales y/o empresariales de los usuarios/as.

Los **objetivos generales** que se plantean son los siguientes:

- Mejorar las competencias y habilidades personales en el ámbito laboral y de emprendimiento.
- Favorecer el desarrollo socioeconómico del sector y de la comunidad pesquera.
- Mejorar la empleabilidad y la incorporación al mercado laboral de los miembros de la comunidad, especialmente en el caso de mujeres y jóvenes.
- Sensibilizar sobre la perspectiva de género y la promoción de la igualdad de oportunidades.

Para ello se ponen en marcha una serie de acciones formativas que se desarrollarán en las diferentes sedes que la asociación posee en el poniente almeriense: Adra, Balerma-Balanegra y Roquetas.

CURSO	DURACIÓN
Atención al cliente y venta on line	30 horas
Interiorismo y escaparatismo	15 horas
Gestión empresarial	15 horas
Inglés básico	15 horas
Iniciación a la informática	20 horas
Jornadas de emprendimiento	3.5 horas

2.1. Atención al cliente y venta on line

Duración

30 horas

Objetivos:

- Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente.
- Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos barreras dificultades y alteraciones.
- Conocer las distintas técnicas para medir la satisfacción del cliente y diagnosticar los errores cometidos.
- Implantar en el trabajo diario un programa de calidad del servicio.
- Adoptar criterios comerciales en el diseño de páginas en internet para la comercialización aplicando las técnicas de venta adecuadas, así como aplicar procedimientos de seguimiento y atención al cliente siguiendo criterios y procedimientos establecidos en las situaciones comerciales online.

Programa:

UD1. Técnicas de comunicación con clientes.

- 1.1. Procesos de información y de comunicación.
- 1.2. Barreras en la comunicación con el cliente.
- 1.3. Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
- 1.4. Elementos de un proceso de comunicación efectiva.
- 1.5. La Escucha Activa.
- 1.6. Consecuencias de la comunicación no efectiva.

UD2. Técnicas de atención básica a clientes.

- 2.1. Tipología de clientes.
- 2.2. Comunicación verbal y no verbal.
- 2.3. Pautas de comportamiento.
- 2.4. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo agresivo y no asertivo.
- 2.5. Técnicas de Asertividad.
- 2.6. La atención telefónica.
- 2.7. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica.
- 2.8. El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
- 2.9. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las

reclamaciones.

2.10. Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.

UD3. La calidad del servicio de atención al cliente.

3.1. Concepto y origen de la calidad.

3.2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales.

3.3. El control y el aseguramiento de la calidad.

3.4. La retroalimentación del sistema.

3.5. La satisfacción del cliente.

3.6. La motivación personal y la excelencia empresarial.

3.7. La reorganización según criterios de calidad.

3.8. Las normas ISO 9000.

UD4. Internet como Canal de Venta.

4.1. Las relaciones comerciales a través de Internet.

4.2. Utilidades de los sistemas online.

4.3. Modelos de comercio a través de Internet.

4.4. Servidores online.

Metodología: Las sesiones serán impartidas por un formador/a especializado que proporcionará el material didáctico necesario y mediante una metodología totalmente participativa creará un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo.

Las acciones formativas están diseñadas para propiciar el fomento de las habilidades, conocimientos y experiencias relevantes para el desarrollo profesional dentro del ámbito temático del curso.

2.2. Interiorismo y escaparatismo

Duración

15 horas

Objetivos:

- Dominar las técnicas básicas de diseño de escaparates en función de objetivos técnicos comerciales y estéticos
- Conocer la importancia de la publicidad, la luz y color para la imagen visual del escaparate así como los diferentes tipos de materiales y de escaparates.

Programa:

UD1. Escaparatismo en el Pequeño Comercio.

- 1.1. Objetivos del Escaparate.
- 1.2. Normativa y trámites administrativos específicos.
- 1.3. Tipos de Escaparate.
- 1.4. Elementos del Escaparate.
- 1.5. Diseño de Escaparates.

UD2. Organización del Montaje de un Escaparate.

- 2.1. Estructura del Escaparate.
- 2.2. Elementos de fijación.
- 2.3. Elementos de Alumbrado.
- 2.4. Prevención de riesgos laborales en el Montaje de Escaparates.

Metodología: Las sesiones serán impartidas por un formador/a especializado que proporcionará el material didáctico necesario y mediante una metodología totalmente participativa creará un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo.

Las acciones formativas están diseñadas para propiciar el fomento de las habilidades, conocimientos y experiencias relevantes para el desarrollo profesional dentro del ámbito temático del curso.

2.3. Gestión empresarial

Duración

15 horas

Objetivos:

- Adquirir conceptos básicos de la contabilidad, de la gestión y familiarizarse con las nuevas herramientas electrónicas de gestión empresarial.

Programa:

UD1. Contabilidad para microempresas.

- 1.1. Ideas claves para entender la Contabilidad.
- 1.2. Principales cuentas que se utilizan en la Contabilidad.
- 1.3. Las cuentas anuales, el balance y la cuenta de resultados.

UD2. Estrategias de reducción de coste.

- 2.1. Ampliar el margen y la actividad.
- 2.2. El coste en la empresa.
- 2.3. Hacer un plan de productividad.

UD3. Finanzas para profesionales.

- 3.1. La financiación de la actividad empresarial.
- 3.2. Aplicación de productos' a profesionales autónomos.
- 3.3. El equilibrio financiero.

UD4. Gestión Electrónica Fiscal y Laboral.

- 4.1. Las Plataformas Electrónicas Fiscales y Laborales.
- 4.2. La Gestión Electrónica Tributaria.
- 4.3. La Gestión Electrónica Laboral

Metodología: Las sesiones serán impartidas por un formador/a especializado que proporcionará el material didáctico necesario y mediante una metodología totalmente participativa creará un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo.

Las acciones formativas están diseñadas para propiciar el fomento de las habilidades, conocimientos y experiencias relevantes para el desarrollo profesional dentro del ámbito temático del curso.

2.4. Inglés básico

Duración

15 horas

Objetivos:

- Proporcionar los conocimientos del idioma inglés necesarios para que los trabajadores desarrollen correctamente las funciones de su puesto de trabajo y les permitan opciones de promoción dentro de su empresa.
- Facilitar a los participantes un conocimiento de la gramática inglesa y del vocabulario específico del comercio, que les permita la correcta utilización de este idioma en cualquier circunstancia que se pueda plantear en el ámbito comercial, y así conseguir maximizar la satisfacción del consumidor.
- Capacitar a los participantes para atender correctamente a los clientes de origen extranjero, tanto en su recepción y despedida, como en la descripción de productos, realización de ofrecimientos y sugerencias, etc.

Programa:

UD1. Receiving and welcoming / Recibiendo a nuestros clientes.

- 1.1. Useful expressions and vocabulary / Vocabulario y expresiones útiles.
- 1.2. Grammar points / Puntos gramaticales.
- 1.3. Practice in context / Práctica en su contexto.
- 1.4. Exercises unit 1 / Ejercicios tema 1.

UD2. Describing the product / Describiendo el producto.

- 2.1. Useful expressions and vocabulary / Vocabulario y expresiones útiles.
- 2.2. Grammar points / Puntos gramaticales.
- 2.3. Practice in context / Práctica en su contexto.
- 2.4. Exercises unit 2 / Ejercicios tema 2.

UD3. Offers and suggestions / Ofrecimientos y sugerencias.

- 3.1. Useful expressions and vocabulary / Vocabulario y expresiones útiles.
- 3.2. Grammar points / Puntos gramaticales.
- 3.3. Practice in context / Práctica en su contexto.
- 3.4. Exercises unit 3 / Ejercicios tema 3.

UD4. Farewell / Despedidas.

- 4.1. Useful expressions and vocabulary / Vocabulario y expresiones útiles.
- 4.2. Grammar points / Puntos gramaticales.
- 4.3. Practice in context / Práctica en su contexto.
- 4.4. Exercises unit 4 / Ejercicios tema 4

UD5. Complaints and apologies / Quejas, reclamaciones y disculpas.

- 5.1. Useful expressions and vocabulary / Vocabulario y expresiones útiles.
- 5.2. Grammar points / Puntos gramaticales.
- 5.3. Practice in context / Práctica en su contexto.
- 5.4. Exercises unit 5 / Ejercicios tema 5

Metodología: Las sesiones serán impartidas por un formador/a especializado que proporcionará el material didáctico necesario y mediante una metodología totalmente participativa creará un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo. Las acciones formativas están diseñadas para propiciar el fomento de las habilidades, conocimientos y experiencias relevantes para el desarrollo profesional dentro del ámbito temático del curso.

2.5. Iniciación a la informática

Duración

20 horas

Objetivos:

- Capacitar a los participantes con el uso de las nuevas tecnologías como elemento de comunicación y de integración socio laboral.
- Familiarizarse con los equipos informáticos.
- Introducir a los alumnos en los conocimientos básicos de la red.

Programa:

UD1. Conocer el ordenador

- 1.1 ¿Qué es la informática?
- 1.2 El hardware y el software
- 1.3 Periféricos; ratón, teclado, impresora

UD2. Introducción a Windows

- 2.1 Escritorio
- 2.2 Ventanas
- 2.3 Menú de inicio
- 2.4 Archivos, programas y documentos

UD3. Organizar la información

- 3.1 El explorador de Windows
- 3.2 Gestión de carpetas y archivos y papelera de reciclaje

UD4. Inicio el paquete office

- 4.1 Procesador de textos Microsoft Word
- 4.2 Hoja de cálculo Microsoft Excel

UND 5. Servicios de internet

- 5.1 Navegadores
- 5.2 Redes sociales

Metodología: Las sesiones serán impartidas por un formador/a especializado que proporcionará el material didáctico necesario y mediante una metodología totalmente participativa creará un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo.

Las acciones formativas están diseñadas para propiciar el fomento de las habilidades, conocimientos y experiencias relevantes para el desarrollo profesional dentro del ámbito temático del curso.

2.6. Jornadas de fomento y promoción del autoempleo

Estas jornadas pretenden crear un gran foro de intercambio de ideas y negocio, así como de contenidos que fomenten los valores empresariales e impulsen y promuevan el autoempleo.

Duración 3.5 horas

Objetivos:

- Promover y difundir la cultura emprendedora.
- Estimular la iniciativa innovadora en el tejido empresarial local y en la población en general.
- Interconectar emprendedores para ampliar los contactos personales.
- Crear un espacio de networking

Público objetivo:

Este evento va dirigido a interesados en general, personas desempleadas y profesionales y entidades que trabajan en el campo de la innovación, colaboración y promoción del autoempleo.

Programa tipo:

10:00-10:15 Recepción y acreditación de los participantes
10:15-10:30 Apertura de la jornada
10:30-11:00 Presentación del programa "Emprendimiento y mujer" desarrollado por la estrategia de desarrollo local Poniente Litoral"
11:00-11:30 Pausa café networking
12:00-12:30 Red de mujeres emprendedoras de Almería. Redea.org
12:30-13:30 ¿Es el emprendimiento una opción para valientes? Experiencias contadas a través de las emprendedoras.
13:30 Clausura de la jornada

3. Destinatarios

Este programa de formación va dirigido a todos los miembros de la comunidad pesquera del Litoral del Poniente Almeriense.

Por un lado, a los/as trabajadores/as del sector para mejorar la competencias profesionales y empresariales y facilitar herramientas para detectar oportunidades de negocio y para favorecer la actitud emprendedora en personas cercanas al sector a través de las oportunidades que este sector les puede ofrecer.

Se establecerán como colectivos prioritarios los jóvenes y las mujeres para favorecer su participación respondiendo a la búsqueda de la promoción de la igualdad de oportunidades y el acercamiento al sector.

El número de alumnos/as en cada una de las ediciones será de 15 participantes.