

CATÁLOGO ALTAIR



ÁREA DE MANAGEMENT Y DESARROLLO DE HABILIDADES	3
ÁREA COMERCIAL	9
ÁREA TÉCNICA DE AUTOMOCIÓN	13
ÁREA POSTVENTA AUTOMOCIÓN	16
DISEÑO, E-LEARNING E INFORMÁTICA	19

Muchas veces tenemos un equipo con unos CV's sorprendentes y no obtenemos todo lo que nos gustaría o que en un principio pensábamos. ¿Dónde está el problema? Puede ser un problema personal de algún miembro del equipo, la coordinación y el trabajo conjunto o la forma de dirección. Nosotros tocamos todos los aspectos para poder obtener lo mejor de cada persona en cada momento.

“Si quieres triunfar, no te quedes mirando la escalera. Empieza a subir, escalón por escalón, hasta que llegues arriba.”

EL EQUIPO COMO SISTEMA DE TRABAJO

- **Liderazgo y dirección de equipos**
 - Conócete como directivo, elije siempre el mejor camino para tu equipo, motívalos y saca lo mejor de cada uno, aprende a evaluarlo. ¿cuándo y cómo delegar?
- **Desarrollo de equipos de alto rendimiento**
 - ¿Conoces cuál es tu misión en la empresa? Muévete con soltura dentro de la cultura y el clima de tu organización, diagnóstica a tu equipo y desarrolla sus capacidades; ¿os comunicáis adecuadamente? Reconoce su trabajo y ¡hazles participar!
- **Haz equipo**
 - ¿Hasta dónde llega la importancia de trabajar en equipo? ¿Cuáles son las características de un equipo eficaz? ¿Dónde se apoya un buen equipo? - ejercicios indoor y outdoor - Y mi equipo...¿Funciona como un verdadero grupo de trabajo?
- **Gestión y animación de equipos de proyecto**
 - Mejora en eficacia de cara a tus clientes. Optimiza la actividad de tu equipo y conoce los pasos para la elaboración, desarrollo y seguimiento de proyectos.

EL CLIENTE, EN EL CORAZÓN DEL NEGOCIO (Sorprender, Seducir, Encantar)

- **Orientación al Cliente**
 - Ninguna empresa puede ofrecer un servicio Premium al cliente final si no existe una excelente calidad de servicio interno: Cómo crear cultura y vocación de servicio dentro de las organizaciones; el cliente interno: ¿Cómo comportarnos?
- **Atención al Cliente**
 - ¿Estamos ofreciendo un buen servicio a nuestro cliente final? ¿Cómo debemos comportarnos en su presencia? ¿En qué momentos clave nos la jugamos ante él? ¿Sabemos detectar los errores que cometemos? ¿Ponemos la atención necesaria y gestionamos con habilidad la comunicación con nuestro cliente?
- **Atención telefónica**
 - ¿Estamos ofreciendo un servicio telefónico satisfactorio? ¿Conocemos los momentos clave y los errores más habituales? Comprende las diferentes fases de la llamada y mejora tus habilidades al teléfono.
- **Atención y gestión de quejas y reclamaciones**
 - ¿Sabemos cómo manejar el estrés de nuestros clientes ante un conflicto? *Análisis transaccional, empatía y acompasamiento* son algunas de las claves. Conoce los 4 estilos de comportamiento en la atención de quejas y convierte un conflicto en una nueva oportunidad.

LAS PERSONAS SON EMOCIONES

- **Espíritu positivo**
 - Determinados colectivos están expuestos a altos niveles de estrés, que redundan en comportamientos apáticos y poco sanos para la persona y por lo tanto para la empresa. Démosles un día para que vean porqué se sienten así y comprendan que la tristeza o la felicidad, el optimismo o la desidia, nacen dentro de uno mismo...
- **Inteligencia emocional**
 - Factores personales de éxito. ¿Sabemos reconocer y gestionar nuestras emociones y las de los demás? ¿Cómo pueden ayudarnos la confianza y autocontrol? Conócete un poco mejor, aprende escuchando a otros, busca dentro de ti. La *realidad* no existe; solo existe mi propia interpretación de la misma.
- **Prevención del estrés**
 - ¿Por qué estoy tan nervioso? No lo sé, aunque... ¿sé controlarme? ¿sé cómo relajarme? Evaluación del estrés personal, técnicas de autocontrol y relajación.
- **Gestión del cambio**
 - El cambio produce miedo, incertidumbre, pero es necesario en tantas ocasiones...¿Sabemos cómo gestionar el cambio en nuestra empresa? Identifiquemos sus ventajas y sus dificultades. ¿Es lógico resistirse al cambio? ¿Cómo podemos implementar sistemas de cambio en los procesos?

COMUNICACIÓN

- **Comunicación interna**
 - ¿Qué es la comunicación interna y por qué es tan importante en las organizaciones? ¿Cómo gestionar los procesos comunicativos ascendentes y descendentes? Te enseñamos cuales son las barreras más habituales y en qué soportes podemos apoyarnos.
- **Coaching**
 - ¿Lo estás haciendo bien? ¿Te das cuenta de lo que pasa a tu alrededor? ¿En qué eres bueno? ¿Podrías mejorar en algo? Déjanos ayudarte...
- **Comunicación interpersonal**
 - ¿Existe una sola realidad, o solo existe nuestra forma de entenderla? ¿Qué es la asertividad y cómo podemos desarrollarla? ¿Nos conocemos a nosotros mismos? No del todo... aprende y aplica algunos modelos de comunicación que te ayudarán a mantener relaciones útiles y satisfactorias con tu equipo.
- **Formación de formadores**
 - En todas las empresas se da el concepto de formación interna, pero... ¿es adecuada la formación de nuestros formadores? Nosotros podemos ayudarte aportando las herramientas suficientes y necesarias para que vuestros capacitadores se manejen con soltura en su labor: comunicación interpersonal, el manejo de grupo, comunicación en público, diseño de acciones formativas...

PRODUCTOS ALTAIR

- **Sintony ®**
 - ¿Sabemos comunicarnos con clientes, proveedores o con los miembros de nuestro entorno laboral? Las reglas del juego, las 4 tipologías básicas en la comunicación interpersonal y la forma adecuada de conectar con cada una de ellas. ¿Te conoces? ¿A cuál perteneces tú? Pero... ¿cómo aplicar todo esto en el día a día de mi trabajo?
La expresión “trata a los demás como te gustaría que te trataran a ti” morirá en este curso: a cambio te enseñaremos a tratar a los demás como les gustaría a ellos que les trataran.

- **Óptima**
 - 10 preguntas para rentabilizar nuestra actividad profesional: ¿Sé hacia dónde quiero y tengo que ir? ¿Sé diferenciar lo fundamental de lo intrascendente? ¿Soy capaz de rentabilizar mi tiempo profesional? ¿Soy un buen comunicador en público? ¿Conozco las técnicas para lograr impactar en la audiencia? ¿Se organizar y coordinar actividades en grupo? ¿Me conozco bien? ¿Sé cómo y cuándo puedo perder los papeles? ¿Soy capaz de controlar mis reacciones en situaciones complicadas? ¿Conozco mis propios frenos? ¿Sé disfrutar en mi trabajo y consigo que los que me rodean también lo hagan?

- **Master para futuros concesionarios**

- **Presentaciones de alto impacto**
 - ¿A quién no le inquieta hablar en público? ¿Quién no se pone nervioso ante una presentación? ¿Cómo aportar brillantez a un discurso? ¿Cómo captar la atención del público? Pierde el miedo, mejora tu impacto en público, haz de tu ponencia algo para recordar.



GESTIONA TU TIEMPO

- **Reuniones eficaces**
 - Reunión: “herramienta de comunicación directa que rara vez sirve para algo” ¿Sabemos hacer de una reunión algo eficaz? ¿Cómo podemos mantener el equilibrio en la moderación ante diferentes puntos de vista? ¿Qué ritmo necesita una reunión? ¿De cuánto tiempo disponemos para esa reunión? Adaptemos la reunión a nuestras necesidades y hagamos de ella una herramienta útil.
- **Gestión del tiempo (planificación y gestión)**
 - El tiempo: ¿aliado o enemigo? Así será según le tratemos. ¿Cómo utilizo mi tiempo en la oficina? ¿Tengo claras mis prioridades? ¿Sé planificar mis actividades diarias? Conoce y desarrolla tus propios planes de acción, actitudes y hábitos adecuados para dejar de perder el tiempo.

SELECCIÓN DE PERSONAL

- **Gestión de Recursos Humanos**
 - Consigue contratar a la persona ideal para cada puesto gracias a diferentes métodos de selección, formación, comunicación y entrevistas de evaluación. También podemos hacerlo por ti.
- **Assesment**
 - ¿Tienes a las mejores personas en el puesto adecuado para ellas?

En el mundo comercial es necesario que todo el personal conozca y sienta pasión por aquello que vende, que sepa venderlo y asesorar al cliente y que esté motivado. Nosotros no solo formamos a los comerciales en todo lo que tiene relación con su actividad, sino que te ayudamos a establecer procesos comerciales y conseguimos impactar a la red de ventas y clientes con presentaciones diferentes, inolvidables.

PRESENTACIONES DE PRODUCTO

Pensamos en todo en la presentación de tus productos: el lugar, el movimiento de materiales, formación del personal auxiliar como azafatas, material a entregar a asistentes...

- **Presentación de nuevos productos y modelos en el sector del automóvil (Grandes cuentas, Red Comercial, personal interno,...)**
 - Si quieres impactar a tus clientes o a tu red de ventas además de formarles o informarles de tus nuevos productos, déjalo en nuestras manos y no lo olvidarán
- **Formación a azafatas sobre los productos del cliente para ferias, salones o exposiciones**
 - En ocasiones es necesario formar a gente externa que, de manera temporal, estarán trabajando con nuestros productos, nuestros clientes y con nuestra imagen. ¿Controlamos la manera en que ponemos nuestra empresa en sus manos?
- **Organización de eventos, convenciones, encuentros**
 - Cuenta con nosotros, déjanos ayudarte y olvídate de todo aquello que no sea tu función.
- **Visitas guiadas a ferias, salones o exposiciones (ejemplo Salón del Automóvil)**

NUEVAS INCORPORACIONES

Introduce a las nuevas incorporaciones en la filosofía y la forma de trabajar de tu empresa, además de enseñarles sus nuevas actividades.

- **Formación sobre Iniciación a la marca (para nuevos colaboradores, comerciales, jefes de venta etc...)**
 - ¿Cuál es la imagen de marca que quiero transmitir a mis nuevos colaboradores? ¿Qué deben conocer de nuestra historia y de nuestro rumbo? ¿Qué conceptos deben conocer para mostrarse acorde a ellos? ¿Cómo deben comportarse? ¿Qué es importante de puertas adentro y qué no? Déjanos conocerte, y nosotros se lo contaremos todo.

SUGERENCIAS PARA COMPLEMENTAR TUS FORMACIONES

- **Creación del guión, realización y producción de vídeos**
 - Los métodos para el aprendizaje son muy variados. ¿Por qué no con un video adaptado a tus necesidades?
- **El Vino: arte y placer para compartir en el mundo de los negocios**
- **Pilates: una manera muy saludable de trabajar**
- **La risa y el buen humor en la actividad profesional**

LA VENTA: ARTE Y TÉCNICA

Mostramos a tu red comercial cómo impactar, atraer y retener a los clientes, analizando y practicando cada una de las etapas fundamentales del proceso comercial

- **Técnicas de negociación**
 - ¿Eres un buen negociador? ¿sabes manejar un conflicto de intereses? Conoce técnicas y estrategias para una negociación inteligente.
- **Formación en técnicas de venta**
 - La colaboración entre empresa y fuerza de ventas es indiscutible. Pero... ¿estamos preparados para el cliente de hoy en día? Nosotros estudiamos tu caso, los procesos necesarios para cerrar ventas de tu producto; mostramos a los comerciales cómo es el cliente actual, cómo conquistarlo y fidelizarlo.
- **Argumentación comercial**
 - ¿Es lo mismo el beneficio cliente que las características de un producto? Puedes aprender y practicar cómo dar a cada uno aquello que realmente satisface sus necesidades
- **El cierre de la venta**
 - Puedes seguir el proceso a la perfección, pero si no sabes dar el último paso...Nada te servirá.
- **Workshop para la venta eficaz**
 - Teniendo en cuenta tu caso específico, se tratan específicamente los problemas para aumentar las ventas de cada miembro del equipo
- **Formación para la organización y gestión del puesto de Jefe de ventas**
 - Para poder mejorar la gestión de tus negocios, te ayudamos a optimizar las funciones de tus jefes de venta
- **Tecnología del automóvil**
 - ¿Quieres conocer el funcionamiento de los vehículos a motor como si estuvieras dentro de ellos? De forma interactiva conseguimos que comprendas el interior de un automóvil.

DESPLIEGUE DE NUEVOS SISTEMAS INFORMÁTICOS

- **Formación en herramientas informáticas**
 - Nos encontramos en un mercado cambiante y que la mayor parte del trabajo se realiza con herramientas informáticas que se actualizan cada día. Nos adaptamos a todos los niveles para que todo el personal conozca y aproveche al máximo los recursos informáticos de tu empresa

GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

- **Formación en Gestión Empresarial**
 - Te ayudamos a entender los conceptos básicos para gestionar la empresa y a aplicarlos en tu negocio
- **Formación sobre Asesoramiento Comercial y Financiero para la Venta a Empresas (comparativa de distintos productos financieros: Crédito, Leasing, Renting, Contado...)**
 - Analizamos cada uno de los productos y como puede afectar en los Balances y la Cuenta de Pérdidas y Ganancias en función de distintas variables de análisis
- **Formación sobre Gestión de Pymes**
- **Formación sobre Sucesiones en la empresa familiar**
 - ¿Cuál es la mejor forma de transferir mi empresa a mis herederos? ¿Cómo lo puedo hacer? ¿Cómo me afectará fiscalmente?
- **El Nuevo Plan General Contable 2007**
 - Ponte al día en las cuentas de la empresa con las novedades acaecidas a principio del 2008

Ofrecemos una capacitación profesional de calidad a todo el personal técnico que integra las redes de post-venta de las distintas marcas de este sector.

Desarrollamos cursos de formación específicos para la obtención de resultados óptimos en la reparación y diagnóstico de vehículos. Nuestros métodos pedagógicos son adaptados a las necesidades y peculiaridades de cada marca. Se basan en una combinación perfecta entre contenidos teóricos y aplicaciones prácticas basadas en incidentología real. Fomentan y hacen imprescindible la participación e implicación de todos los asistentes, tanto a nivel individual, como con la creación de equipos de trabajo. Todo ello se complementa con evaluaciones que reflejan el grado de aprovechamiento obtenido y con informes que integran propuestas de planes de formación individualizados.

Nuestros consultores realizan el análisis necesario para la optimización de los medios disponibles en cada tipo de curso, con una adaptación absoluta a las instalaciones en que sea necesario desarrollar la impartición.

MECÁNICA Y ELECTRICIDAD

- Electricidad Básica
- Motores y generadores
- Antiarranque
- Inyección diesel
- Base rodante
- Cajas de Cambios
- Seguridad Activa
- Equipos Electrónicos
- Sistemas de Diagnóstico
- Montajes eléctricos y Accesorios
- Climatización
- Inyección gasolina
- Anticontaminación
- Embrague
- Sistemas de Navegación y Comunicación
- Transmisión Automática
- Dirección Asistida

NUEVOS PRODUCTOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

- ❑ Nuevos Sistemas de Diagnóstico
- ❑ Nuevos Motores
- ❑ Nuevas Cajas de Cambio
- ❑ Sistemas de Inyección Diesel y Gasolina
- ❑ Sistemas de Seguridad activa, pasiva e interactiva
- ❑ Otros nuevos órganos mecánicos / eléctricos / electrónicos

TECNOLOGÍAS CLÁSICAS (RECICLAJE)

- ❑ Formación en Mecánica y Electricidad
- ❑ Preparación de Kits para formación de formadores y/o despliegues en taller

MANTENIMIENTO Y DESGASTE / SERVICIOS RÁPIDOS

- ❑ Metodología y proceso de trabajo para cambio y mantenimiento de:
 - frenos
 - amortiguadores
 - escapes
 - baterías
 - lubricantes
 - neumáticos
 - filtros
 - lámparas
 - escobillas, etc...

MAQUINARIA INDUSTRIAL

- **Peritación del nivel de conocimientos de técnicos de maquinaria industrial**
 - ❑ Determinación de las necesidades inmediatas de formación de este colectivo.
 - ❑ Medición del nivel de conocimientos de profesionales de nueva incorporación

CARROCERÍA PESADA Y CARROCERÍA RÁPIDA

- **Formación básica**
 - ❑ Chapa
 - ❑ Pintura
 - ❑ Soldadura
- **Estudio e implantación**
 - ❑ Superficie del módulo
 - ❑ Distribución en planta
 - ❑ Equipos del módulo
 - ❑ Herramientas
 - ❑ Acondicionamiento
 - ❑ Procesos
- **Organización y política comercial**
 - ❑ Definición de los puestos
 - ❑ Definición de responsabilidades
 - ❑ Receptor
 - ❑ Operarios
 - ❑ Circuito reparación
 - ❑ Proceso cliente
 - ❑ Proceso taller
 - ❑ Ejecución de la reparación
 - ❑ Soldaduras
 - ❑ Bancada
 - ❑ Unión-Tracción-Presión
 - ❑ Precios, Promesa Cliente
 - ❑ Garantías

Somos especialistas en postventa en el sector del automóvil, cada vez más, el motor del negocio de la automoción, desarrollando la formación siempre a la medida de tu negocio. Te podemos ayudar tanto en la gestión del negocio como en la formación de todo el personal, a nivel de conocimientos como de habilidades

▪ **DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

- ¿Es posible reducir el número de reclamaciones de clientes insatisfechos? ¿Conocemos la legislación referente a nuestro sector? ¿Hasta dónde puede llegar un cliente con el que fallamos por desconocimiento de esta materia?

Este es un curso especialmente diseñado para capacitar en estos temas a Directores de Posventa, Jefes de Taller y Asesores de Servicio/Recepcionistas de vuestras redes comerciales.



▪ **Formación de procesos cliente taller**

- Formamos directamente a los asesores de servicio para optimizar sus funciones

▪ **Formación de servicios rápidos**

- Por un lado la mecánica de mantenimiento del automóvil y por otro la carrocería rápida, tanto como por el lado técnico como de cara al cliente

▪ **Argumentación de productos y servicios de Post venta**

- Sabemos que también en postventa se necesitan técnicas de venta y saber argumentar para aumentar la cifra de negocio con la venta cruzada. Por eso formamos al personal para que lo realice de forma natural

▪ **Ciclo de experto en asesor de servicio**

- Se analiza el proceso de recepción, tecnología del automóvil, Conocimiento y argumentación de productos y servicios así como las técnicas de atención al cliente

▪ **Ciclo de experto de jefe de recambios**

GESTIÓN DEL NEGOCIO DE POSTVENTA

- **Gestión integral del negocio de Postventa**
 - Desde la gestión del negocio, hasta el estudio detallado de los procesos implicados, pasando por el análisis del marketing de postventa, la motivación del personal y las técnicas de atención al cliente que viene a dejar su vehículo en el taller. Son módulos independientes: puedes elegir verlo todo con un análisis exhaustivo o centrarnos en la parte que más necesites.

- **Gestión de almacén**

- **Gestión integral del negocio de recambios**

DISEÑO

- **Presentaciones creativas**
 - ¿Sabes sacar lo máximo y en el menor tiempo posible de PowerPoint? Independientemente de tu nivel, puedes conseguir impactar más en los receptores de tus presentaciones, tanto a nivel interno como con clientes externos.
- **Presentaciones impactantes**
 - Elaboramos presentaciones para directivos que deseen transmitir una idea o proyecto con el que impactar al público asistente.
- **Manuales y guías de formación**
 - Manuales, presentaciones PowerPoint, guión del formador y todo tipo de soportes impresos y para proyección, que sirvan de apoyo en los procesos formativos.
- **Elementos dinamizadores para la formación presencial**
 - Diseño y desarrollo de elementos que ayudan a dinamizar, entretener, sorprender, impactar y potenciar la asimilación de los conceptos claves que se quieren transmitir, mediante multimedia, juegos interactivos o cualquier otro medio.
- **CD interactivos**
 - CD's de presentación de un producto, una idea, un proyecto, etc. Estos CD's pueden presentarse de forma lineal o incorporar interactividad en la navegación, juegos, animaciones, videos, música, o cualquier otro elemento que ayude a conseguir el objetivo que se persigue.
- **Diseño Identidad Corporativa**
 - Diseño y desarrollo de identidades para empresas, departamentos o proyectos. Esto incluye logotipos, papelería, señalización y cualquier otro elemento que se quiera incluir. Se elabora un Manual de Identidad que recoge toda la normativa a seguir, tanto para la propia empresa como para los proveedores que trabajen para ella.

- **Folletos informativos**

- Desarrollamos folletos para comunicar en tu empresa o a tus clientes aquello que necesites

- **Diseño Logotipos**

- Diseño de logotipos para empresas o asociaciones.

- **Diseño Web**

- Diseño, elaboración y mantenimiento de Web's.

- **Campañas de Mailings**

- ¿Quieres comunicar algo a tus empleados, clientes,... de forma distinta y crear alguna inquietud en ellos?

E-LEARNING

- Cursos de formación On-Line, ya sea para su realización desde la Web o bien colgado de plataformas de cliente.

DESARROLLO INFORMÁTICO

- **Desarrollo aplicaciones de escritorio a medida**
 - Cualquier tipo de aplicación de escritorio a medida de las necesidades del cliente, ya sea para ejecución aislada o en red.
- **Desarrollo de aplicaciones Web a medida**
 - Aplicaciones a la medida del cliente que se ejecutan en un entorno Web.
- **Análisis y explotación de datos**
 - Creamos procesos y análisis de datos de Bases de Datos que nos proporciona el cliente y que se han generado con cualquier tipo de aplicación.
- **Simuladores de aplicaciones informáticas**
 - No hay mejor forma de aprender a usar una herramienta informática que utilizándola sin miedo a “que se rompa”. Para ello creamos simuladores que permiten interactuar con la aplicación como si estuviéramos en real.