

# C E R C I O N

---

## ORGANIZACIÓN DE REUNIONES Y EVENTOS

### Duración:

60

### Modalidad:

Teleformación

### Objetivos:

- Organizar reuniones y eventos corporativos aplicando las normas de protocolo, identificando sus características y recursos necesarios, y cumpliendo con los objetivos propuestos.
- Aplicar técnicas de negociación en situaciones de organización y contratación de reuniones, viajes y eventos corporativos persiguiendo soluciones de beneficio mutuo entre las partes.
- Determinar y cumplimentar la documentación correspondiente a los distintos instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos según la normativa vigente.

### Contenidos:

#### 1. Organización de reuniones

##### 1.1 Tipos de reuniones:

De información: ascendente, descendente y horizontal comisiones de trabajo, grupos de decisión.

Ordinarias

Extraordinarias.

Formales.

Medias grupos de calidad, comité de empresa, reunión de ventas.

Informales reunión departamento, planning semanal y otros.

Junta directiva, asamblea, aprobación presupuestos, consejo de administración, comité directivo, junta de accionistas.

Externas mesa redonda, conferencia, congreso, coloquio, convención, simposio, negociación.

##### 1.2 Planificación de las reuniones.

##### 1.3 Preparación de las reuniones.

Objetivos: intercambio de ideas o de información, toma de decisiones, elaboración de estrategias, distribución y coordinación de tareas, comunicación de temas de interés.

Presupuesto.

Registro de fechas en agendas.

Lista de control.

Lista de participantes.

Material de apoyo pizarra adhesiva, de papel o magnética, cañón de luz, retroproyector, televisión, vídeo, presentaciones, gráficos, diapositivas

Tarjetas colocación de los integrantes precedencias.

Logística: Sala luz, ruido, tamaño, mesas, visibilidad, distribución de asientos, temperatura y ventilación, catering, medios audiovisuales e informáticos, decoración, seguridad, reserva de hoteles, transporte, restauración, recursos humanos y *outsourcing*.

##### 1.4 Terminología utilizada en reuniones, juntas y asambleas.

Orden del día.

Convocatoria dentro o fuera de la empresa. Texto de la convocatoria.

# C E R C I O N

1.5 El desarrollo de la reunión. Etapas de una reunión. Duración, pausas, - almuerzo y otros).

1.6 Tipología y funciones de los participantes en una reunión. Dirección, secretario, moderador, tesorero, vocales, presentador, proveedor, cliente, y otros-.

1.7 El papel de la secretaria el día de la reunión. Preparar, comprobar, atender.

1.8 La evaluación de la reunión. Actuaciones posteriores a la reunión:

Cuestionario de evaluación.

Acta resumen elaboración borrador, envío, libro de actas.

Informe.

Informe económico.

Seguimiento de acuerdos.

Archivo del dossier de la reunión.

## 2. La negociación

2.1 Elaboración de un plan de negociación.

2.2 Tipos o niveles:

Interpersonal.

Empresarial.

Política.

2.3 Participantes.

Directamente.

Con representantes.

Con conciliador, mediador o árbitro.

2.4 Fases de la negociación:

Preparación: obtención de información, diagnóstico de la situación, valoración del poder de negociación, fijación de objetivos, planeamiento de la estrategia.

Gestión: creación de un clima agradable, avance y afianzamiento, replanteamiento de los objetivos, entendimiento y acuerdo.

Cierre. Documentación del acuerdo.

2.5 Recursos psicológicos en la negociación:

Asertividad.

Autoconocimiento.

Autoestima.

Las pequeñas cesiones.

Las buenas maneras.

2.6 Análisis de los procesos y estrategias de negociación en la empresa.

2.7 Los presupuestos y contratos:

Los presupuestos, implicaciones legales.

Contrato de compraventa mercantil, de suministro, de servicios y de obra.

Contenido del contrato. Cláusulas y aspectos más destacados de cara a la negociación.

## 3. Organización de eventos

3.1 Objetivos

3.2 Presupuesto.

3.3 Tipos de eventos atendiendo a su ámbito.

Congresos y conferencias.

Visitas guiadas.

Visitas de delegaciones extranjeras.

Visitas de otras empresas o instituciones.

Inauguraciones y aniversarios.

# C E R C I O N

Entregas de premios.

Asambleas.

Conferencias.

Exhibiciones comerciales o ferias (temporales o permanentes).

Colocaciones de primera piedra y botaduras.

Juntas de accionistas

Seminarios, foros y simposios.

Ruedas y comunicados de prensa.

3.4 Informe del proyecto pormenorizado de la organización del evento.

Lugar.

Fecha y horarios.

Calendario de actos.

Recursos económicos. Estimación real de los medios.

Asistentes confirmaciones, anulaciones, en reserva.

Logística: Sala luz, ruido, tamaño, mesas, visibilidad, distribución de asientos, temperatura y ventilación, catering, medios audiovisuales e informáticos, decoración, seguridad, reserva de hoteles, transporte, restauración, recursos humanos y *outsourcing*.

Material de apoyo pizarra adhesiva, o magnética, rotafolio, cañón de luz, retroproyector, televisión, vídeo, presentaciones, gráficos, diapositivas.

Tarjetas -colocación de los integrantes- precedencias.

La documentación previa de los eventos: invitación, convocatoria, saluda, la credencial, dossier, folleto informativo, programa.

La documentación posterior al evento: informe, resultados económicos, la certificación del evento.

3.5 Listado de comprobaciones.

3.6 El papel de la secretaria el día del evento Preparar, comprobar, atender.

3.7 Condiciones técnicas requeridas al bien o servicio contratado:

Calidad.

Plazos y medios de entrega.

Acuerdos verbales o contractuales.

Servicios post-venta.

3.8 Condiciones económicas requeridas al bien o servicio contratado:

Precios de mercado.

Condiciones y plazos de pago.

Descuentos y bonificaciones.

3.9 Medios de cobro y pago, convencionales y telemáticos:

Monedas y billetes -normativa vigente para la entrada y salida de ciertas cantidades del país-.

Tarjetas bancarias -crédito y débito.

Cheques de viaje y euro-cheques.

Transferencia y domiciliación bancarias.

Empresas dedicadas al envío de dinero.

Internet.

Medios internacionales de pago básicos.

3.10 Documentos de cobro y pago.

Notas de entrega y albaranes.

Facturas -pro-forma y definitiva-.

Los libros de registro relativos a la gestión de tesorería -libro auxiliar de caja, arquerio de caja, libro auxiliar de bancos y conciliación bancaria.

# C E R C I O N

## 4. El protocolo empresarial.

4.1 Tratamientos dentro de la empresa.

Uso del "tú" y del "usted".

Tratamiento en la recepción de personalidades y autoridades.

4.2 Recepción de las visitas.

El saludo y las presentaciones.

Obligaciones con los visitantes.

La precedencia en pasillos y escaleras.

Las esperas.

La puntualidad.

4.3 El restaurante como parte de la oficina.

Tipos de agasajos: desayuno de trabajo, *coffee break*, *brunch*, vino español, brindis, almuerzo, snack, cena, recepción o cóctel.

Reglas que gobiernan la comida. Tipos de mesas negociación, firma de acuerdos- y ornamentación.

La atención al invitado. Colocación de los asistentes -anfitrión, precedencias, presidencias, autoridades y personalidades-.

4.4 RD.2099/83 Ordenamiento General de Precedencias en el Estado.

Clasificación -carácter general y especial- y presidencia de los actos.

Normas de precedencia.

4.5 El regalo en la empresa.

Obsequiados y obsequiantes.

Fiestas de Navidad, cumpleaños, antigüedad, jubilaciones, visitas, campañas.

4.6 La etiqueta en hombres y mujeres.

4.7 Ubicación correcta de los símbolos:

Banderas –ordenaciones.

Himnos, escudos y condecoraciones.

4.8 La imagen y la empresa.

Estilo, operaciones y campañas.

La identidad corporativa. Mensajes verbales, simbolismo, el logo, comportamiento, la opinión pública.

# C E R C I O N

## **Metodología teleformación:**

El curso se imparte bajo la modalidad de teleformación, cuya característica es que el proceso de aprendizaje se desarrolla a través de las tecnologías de la información y comunicación telemáticas, posibilitando la interactividad de alumnos, dinamizadores, tutores y recursos situados en distinto lugar.

### **Las principales características de esta modalidad son:**

- **Accesibilidad y flexibilidad:** la plataforma y sus recursos son accesibles las 24 horas del día los 7 días de la semana, desde cualquier lugar, lo que supone un acceso al curso con independencia de la localización.
- **Uso de las tecnologías de la información y comunicación telemática:** implica que el material didáctico, los recursos que facilitan el aprendizaje, el seguimiento del curso y su control y evaluación están en la plataforma de teleformación.
- **Interactividad:** se produce un intercambio de conocimientos y experiencias profesionales sobre la materia entre los alumnos y el teleformador, y entre los alumnos a través de las herramientas de comunicación presentes en la plataforma de teleformación.
- **Autoestudio:** el material didáctico disponible en la plataforma está estructurado en módulos y/o unidades didácticas para facilitar el aprendizaje, pudiendo comprobar en todo momento tu progreso a través de la realización de ejercicios, casos prácticos y pruebas de evaluación que te ayudan a valorar el aprendizaje conseguido.
- **Interacción teórica/práctica:** la metodología utilizada permite el aprendizaje teórico y aplicabilidad práctica de los contenidos.

### **Los aspectos básicos de la metodología de teleformación son los siguientes:**

El alumno recibe su alta en la plataforma de teleformación, con las fechas de inicio y fin y sus claves de acceso.

El centro de formación pone a tu disposición los siguientes recursos humanos:

- **Dinamizador:** que efectúa las labores de seguimiento en el desarrollo del curso por parte del alumno, apoyándole y motivándole en el proceso de enseñanza/aprendizaje dentro del entorno virtual formativo, su acceso se encuentra disponible a través del buzón de la plataforma.
- **Tutor:** experto en la materia a estudiar, encargado de orientar a los alumnos a lo largo del desarrollo del curso, resolviendo sus dudas, y controlando su progreso de aprendizaje, disponible a través del buzón de la plataforma.

Puedes ponerte en contacto con ellos a través del foro y por mensajería.

El material didáctico del curso se encuentra en la plataforma de teleformación.

En la plataforma se incluye una sección donde se pone a disposición del alumno la ficha del curso, metodología de teleformación, los datos de la acción formativa y del centro de formación, la planificación didáctica, calendario de tutorías, sistema de evaluación del aprendizaje, asistencia técnica, etc. Además cuenta con un calendario donde se indican las fechas de inicio de y fin de curso, las fechas orientativas para realizar las pruebas de evaluación y ejercicios, convocatorias de chats etc.

En la plataforma de teleformación, se ponen a disposición del alumno recursos como foros, chat, calendario de eventos, ejercicios, novedades, etc., herramientas que favorecerán tanto la interacción entre el tutor- alumno y alumno- tutor, así como la aplicación práctica de los contenidos teóricos.

Dispondrás además de un manual de uso de la plataforma y de un servicio de asistencia técnica.

# C E R C I O N

## **Organización del material del curso**

**El curso estructura sus contenidos teóricos según se describe a continuación:**

- Contenido didáctico, organizado en Módulos y/o Unidades formativas.
- Glosario y/o bibliografía y/o biblioweb y/o documentación de referencia.

**El curso estructura sus contenidos prácticos según los objetivos a alcanzar, pudiendo utilizar una o varias de estas opciones:**

- Ejercicios y actividades interactivas, con contenidos prácticos, que además permiten comprobar el grado de comprensión de los mismos.
- Casos prácticos y/o situaciones prácticas y relacionadas con el ejercicio profesional planteados por el teleformador.
- Controles (pruebas de evaluación): herramienta a través de la cual se conoce el grado adquirido de conocimientos.

## **Recursos de la plataforma de formación:**

Además de los contenidos teóricos y prácticos del curso, en la plataforma de teleformación se encuentran los siguientes servicios y recursos:

- Foros: en los que tanto el tutor y los alumnos, como los alumnos entre sí, plantean situaciones, debaten situaciones prácticas, aportan informaciones prácticas, resuelven casos, etc.
- Chats, en los que el tutor y los alumnos, a través de un contacto directo y on-line, abordan temas de interés, aportan experiencias, trabajan los contenidos en grupo, etc.
- Buzón, herramienta básica de conexión alumno-teleformador, y viceversa, para llevar a cabo tanto el servicio de tutoría ofrecido a los alumnos como la gestión de las dudas que planten éstos, tanto para la parte teórica como para la parte práctica.
- Área de Recursos adicionales: donde tutores y alumnos pueden editar información relativa al curso.
- FAQ's: donde se obtiene información sobre las preguntas más frecuentes.
- Informe de progreso: a través del cual se pueden consultar el avance del curso, los resultados de la evaluación de los ejercicios y pruebas de evaluación y así como su nota media.
- Tutor: experto en la materia a estudiar, encargado de orientar a los alumnos a lo largo del desarrollo del curso, resolviendo sus dudas, y controlando su progreso de aprendizaje, disponible a través del buzón de la plataforma.
- Dinamizador: que efectúa las labores de seguimiento en el desarrollo del curso por parte del alumno, apoyándole y motivándole en el proceso de enseñanza/aprendizaje dentro del entorno virtual formativo, su acceso se encuentra disponible a través del buzón de la plataforma.
- Asistencia técnica: responsable de dar soporte informático al alumno, como pueden ser la instalación de programas, solución de problemas de configuración, etc. Su acceso se encuentra en la página de inicio.

# C E R C I O N

## Evaluación de la formación

La herramienta que se utiliza para evaluar, y a su vez seguir y controlar tu proceso formativo, son los controles que deberán ser realizados en la plataforma, según la programación indicada.

Cuando realizas las pruebas de evaluación, con carácter inmediato podrás ver si tus respuestas son correctas y tu calificación, permitiéndote conocer el grado de éxito alcanzado.

La calificación obtenida en los controles se expresará atendiendo a la siguiente valoración basada en el número de respuestas correctas:

CALIFICACIÓN (APTO):

EXCELENTE 10 ó 9.

BIEN 8 ó 7

ACEPTABLE 6 ó 5

CALIFICACIÓN (NO APTO): 4 o menos.

## Evaluación de la calidad de la formación

Con el objeto de evaluar la calidad de la formación, se pone a disposición del alumno de un cuestionario de Evaluación de la calidad que se cumplimentará de forma anónima y voluntaria.

## Diploma:

A la finalización del curso se entrega un diploma de realización y/o aprovechamiento del mismo.

El curso se desarrolla en la modalidad de teleformación por lo que es necesario que el estudio del material didáctico se realice a través de esta vía.

### **Requisitos para la superación del curso, calificación de apto:**

- Conexión regular a la plataforma
- Lectura y estudio de los contenidos (material didáctico)
- Realización del 100% de las pruebas de evaluación.

### **Requisitos para que la formación pueda ser bonificable:**

Si tu empresa va a bonificar la formación, los requisitos son los que detallamos a continuación:

- **Conexión a la plataforma del 75% de las horas de duración del curso (la plataforma dispone de un reloj que contabilizará tu tiempo de conexión).**
- **Haber estudiado todo el material didáctico.**
- **Haber realizado el 100% de las pruebas de evaluación.**
- **Descargar las guías del alumno y el cuestionario de satisfacción.**
- **Poner un mensaje de debate sobre un tema de interés relacionado con la temática del curso en el foro general del curso.**
- **Realizar al menos un ejercicio complementario.**
- **Participar al menos una vez en el chat o en las actividades que proponga el tutor.**