



GRUPO DAPEN

Consultoría de
formación y desarrollo

► CATÁLOGO SOLUCIONES FORMATIVAS

CONSULTORIA

Detección de necesidades

Plan formativo a medida por sector y empresa.

Sugerencia de la formación mínima para el desempeño óptimo del trabajo según necesidades.

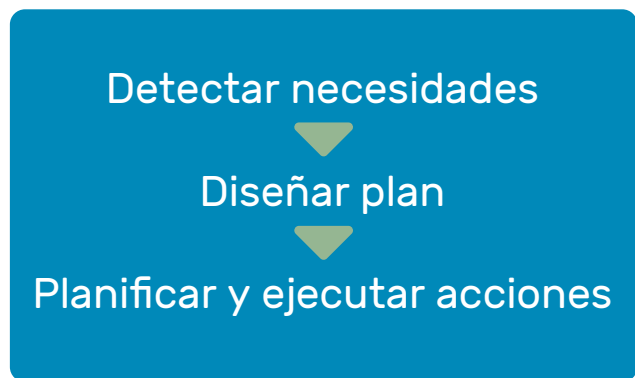
Diseño de planes formativos

Detectamos las particularidades de cada empresa para elaborar planes concretos y estrategias de actuación eficaces.

Facilitamos todos los recursos necesarios y llevamos a cabo una evaluación de los objetivos y resultados.

Planificación y ejecución de las acciones formativas

Asesoramos en la elección de cursos especializados por sector y puesto de trabajo.



MODALIDADES



PRESENCIAL EN AULA / IN COMPANY

Formación presencial en nuestras aulas.

Formación In Company: el equipo docente se desplaza al lugar de trabajo con los medios necesarios para impartir el curso.

E-LEARNING / SEMIPRESENCIAL

Realiza tu formación desde casa u oficina y a tu ritmo y no dudes en mejorar tus habilidades profesionales. Formación a distancia, sin desplazamientos y sin horarios.



BLENDED

Combinación de parte de la formación presencial en el aula y parte e-learning que permite optimizar el tiempo y los recursos de la persona que recibe la formación.



Nuestros cursos de informática y nuevas tecnologías son la mejor opción para que aprendas a dominar diferentes programas y distintas herramientas ofimáticas. Para aprender o reforzar tu nivel de conocimiento y llevar tu dominio de la informática a otro nivel.

► FORMACIÓN A MEDIDA

- **Excel Básico/Intermedio**



El curso te capacitará para dominar los conceptos básicos del programa informático y mejorarás las habilidades en el manejo de las hojas de cálculo. Te desenvolverás mejor en las tareas de gestión y administración de una empresa donde es indispensable que domines el programa Excel.

- **Excel Avanzado**



¿Tienes nociones básicas en el uso de Excel y te gustaría conseguir un nivel avanzado, dominando las funciones y herramientas del programa y así mejorar tus habilidades en el mundo laboral? Aprende a dominar esta fantástica herramienta informática con nuestro curso de Excel avanzado.

- **Tablas Dinámicas**



Gracias a las tablas dinámicas lograrás resumir, analizar, explorar y presentar los datos procedentes de otras tablas. Las tablas dinámicas o también conocidas como las tablas pivote en Excel logran analizar y filtrar los valores de una base de datos.

Gracias al curso de tablas dinámicas podrás crear y usar las tablas de forma profesional.

- **Macros VBA**



Visual Basic para Aplicaciones (VBA) es un lenguaje de programación que permite ampliar las funcionalidades de Office. La creación de macros VBA es una solución eficaz para: realizar tareas repetitivas, incrementar la interacción con el usuario, comunicar las distintas aplicaciones de office entre sí o agregar funciones personalizadas.

APRENDE...

Herramientas ofimáticas
Documentos de texto
Presentaciones
Análisis de datos



Horarios a medida
Fechas flexibles



Adaptación de los
programas



Formación por grupos o
individual



Modalidad presencial,
videoconferencia u online



- **Power BI**



Creación y uso de informes con Power BI Desktop. Analiza e interactúa con una cantidad masiva de datos.

Mejora tu proyección laboral y profesional aprendiendo Power BI una de las herramientas más demandadas en la Inteligencia de Negocio (BI). Podrás realizar gráficas y visualizaciones interactivas.

- **Power Query**



Esta herramienta de extracción, transformación y carga (ETL) te ayudará a conectar con datos y automatizar procesos. Dominarás el editor de consultas presente en las principales herramientas de análisis de datos de Microsoft, como Excel y Power BI.

- **Power Pivot**



Aplicación orientada para personas que manejen gran cantidad de registros, necesiten relacionar tablas y realizar funciones con DAX, creación de KPI y dashboards. Todo en un entorno de alto rendimiento que facilita la toma de decisiones.

- **Herramientas digitales Office 365**



Descubre todas las funcionalidades incluidas en Office 365 que te permitirán trabajar desde diferentes lugares con diferentes dispositivos utilizando Office 365 y su tecnología de la nube.

- **Teams 365**



Amplia tus expectativas profesionales aprendiendo cómo funciona el área de trabajo compartida en equipo de Microsoft 365.

- **Access**



Un curso pensado para conocer en profundidad y dominar las funciones principales y avanzadas de una base de datos con Microsoft Access. Muy utilizado en la empresa para su gestión y administración, guardando la información en bases de datos MySQL, con una interfaz fácil e intuitiva para el usuario.

APRENDE...

Herramientas ofimáticas
Documentos de texto
Presentaciones
Análisis de datos



Horarios a medida
Fechas flexibles



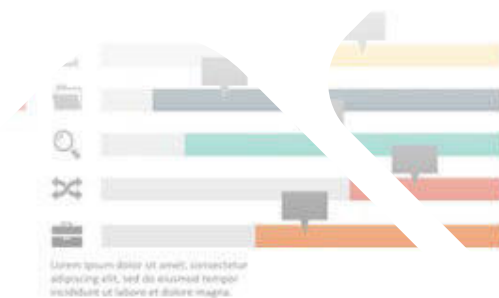
Adaptación de los
programas



Formación por grupos o
individual



Modalidad presencial,
videoconferencia u online



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna.

- PowerPoint



Domina el diseño de diapositivas, formatos de texto, transiciones, animaciones, etc, para sacar todo el provecho a tus presentaciones. Crea diapositivas con diseños, transiciones y efectos profesionales.

- Word



Diseños de documentos sobresalientes, domina los formatos de texto, las tablas, plantillas, etc, todo lo necesario para aprovechar los documentos de texto de forma profesional. Crea documentos mediante diseño de páginas, añadiendo listas, formatos de texto, gráficos, tablas, numeraciones e innumerables posibilidades para realizar en la empresa documentos profesionales.

APRENDE...

Herramientas ofimáticas

- Documentos de texto
- Presentaciones
- Análisis de datos



Horarios a medida
Fechas flexibles



Adaptación de los programas



Formación por grupos o individual



Modalidad presencial,
videoconferencia u online

► FORMACIÓN SAP

- **Consultor SAP soporte BASIS**

Aprende los cimientos del software de SAP. Los profesionales de SAP BASIS son los responsables de mantener la integridad del sistema y de que su funcionamiento siempre sea óptimo.

- **Consultor SAP Big Data HANA**

Estructurar y preparar la captación, compartición, análisis y visualización de los datos de SAP.

- **Consultor SAP programador ABAP**

Conoce el lenguaje de programación que se utiliza para desarrollar productos SAP. Te permitirá adaptar los módulos de SAP a las necesidades de las empresas. Al mismo tiempo conseguirás desarrollar nuevas funciones y llegar a realizar programas dentro del software de SAP.

- **SAP Usuario**

Formación específica para el uso cotidiano de SAP. Aprende a manejar los módulos ERP del programa SAP con nuestra formación específica para garantizar el manejo del software que requieren las empresas.

- **SAP Super Usuario Key User**

Aprende lo necesario para operar con SAP y amplía formación con la parametrización de sus módulos. Aprende el uso habitual de SAP en cualquiera de sus módulos que te certificarán como perfil intermedio de SAP y cerca del perfil de consultor SAP.

Dota a tu empresa de la formación que necesita para administrar correctamente los recursos de los departamentos de RRHH, Logística, Financiero y Contabilidad.

APRENDE...

Control y gestión de:

- Finanzas
- Contabilidad
- Logística (gestión de almacenes)
- RRHH



▶ FORMACIÓN IT

- **Blockchain Ciberseguridad**

Experto en Seguridad en Cadena de Bloques, transmisión de información segura, fiable y anónima.

La tecnología Blockchain es ya un valor seguro, constantemente se descubren y proponen nuevos proyectos que permiten desarrollar aplicaciones que cuenten con una transmisión de información totalmente segura, fiable y anónima.

- **MCSA Windows Server 2016**

Experto en uno de los sistemas operativos más utilizados en las empresas específicamente desarrollado para funcionar en servidores, optimizando para soportar grandes cargas de trabajo y preparado para la transición a la computación en la nube.

- **Cloud Computing Amazon y Azure**

Experto en la tecnología Cloud y su administración para empresas. Administrar la nube tanto en una empresa proveedora de servicios cloud, como las nubes híbridas o privadas que son gestionadas por sus propias empresas.

- **Linux LPIC1 y LPIC2**

Conocimientos necesarios para administrar cualquier licencia de Linux. Certificaciones oficiales LPIC-1 101, LPIC-1 102, LPIC-2 201 y LPIC-2 202.

- **Google Analytics**

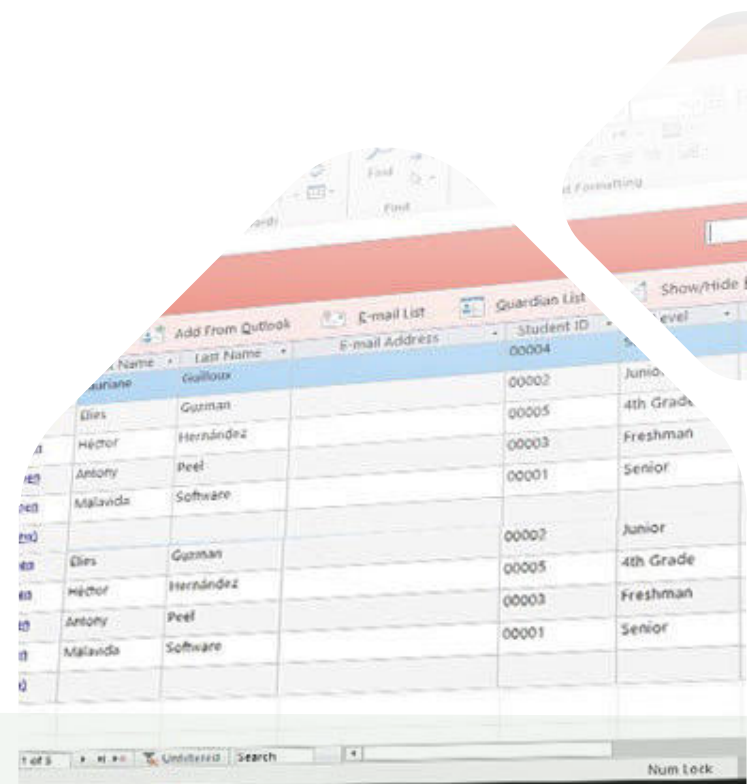
Herramienta de analítica web que ofrece información agrupada del tráfico que llega a los sitios web según la audiencia, la adquisición, el comportamiento y las conversiones que se llevan a cabo en el sitio web.

- **Google Adwords**

Herramienta de anuncios patrocinados de Google Ads para aparecer en más búsquedas y conseguir más usuarios.

APRENDE...

Programación y desarrollo
de aplicaciones
Administración de
sistemas
Ciberseguridad
Consultor IT
Análisis IT



Name	Last Name	E-mail Address	Student ID	Level
Mariane	Galloux		00004	
Elias	Guzman		00002	Junior
Hector	Hernandez		00005	4th Grade
Antony	Peel		00003	Freshman
Malandra	Software		00001	Senior
Elias	Guzman		00002	Junior
Hector	Hernandez		00005	4th Grade
Antony	Peel		00003	Freshman
Malandra	Software		00001	Senior

▶ EXPERIENCIA DEL CLIENTE: CUSTOMER EXPERIENCE

El éxito de una empresa está estrechamente vinculado a la solución de demandas de sus clientes, por ese motivo en nuestros cursos de Experiencia del Cliente nos centramos en la anticipación y la satisfacción del clientes, mediante el uso de herramientas que interactúan con él, ofreciéndole el asesoramiento necesario.

▶ FORMACIÓN A MEDIDA

- **Atención al cliente**

Aprendemos a concienciar del impacto de nuestra gestión en la satisfacción de los clientes. Dotaremos a los gestores de las habilidades, competencias y capacidades necesarias para lograr la excelencia en Atención al Cliente.

Mejorará la gestión, poniendo en práctica técnicas de comunicación eficientes ante las reclamaciones.

- **Atención al cliente y reclamaciones**

Una de las cuestiones que plantea mayor dificultad es la de transmitir confianza y profesionalidad a los clientes cuando no hemos respondido a sus expectativas iniciales. Siendo en estos casos cuando más se necesita ofrecer un trato diferencial.

Por este motivo, es necesario promover las bases de gestión para las reclamaciones, estableciendo una gestión unificada en la resolución de quejas y reclamaciones.

- **Customer Experience**

Enseñamos las metodologías y herramientas que permiten evaluar, diseñar y desarrollar una excelente experiencia de cliente o customer experience (CEX).

Podrás realizar un seguimiento, actuar y mejorar cada punto de tu relación con el cliente, entendiendo los temas que le preocupan y estableciendo conversaciones con él. Anticipa el comportamiento de los clientes para plantear soluciones.

APRENDE...

Satisfacción del cliente
Comunicación eficaz
Mejorar la experiencia del cliente
Solución de reclamaciones



Horario a medida
Fechas flexibles



Adaptación de
los programas



Modalidad presencial,
videoconferencia u online

▶ EXPERIENCIA DEL CLIENTE: CUSTOMER EXPERIENCE

- **Principios básicos en la gestión de cobros telefónicos**

Reducir al máximo los impagos mediante una gestión ágil y eficaz. Aprende a preparar las llamadas de gestión de cobros. Identificar las excusas del mal pagador y conocer las técnicas para rebatirlas.

- **Atención al cliente: canales escritos**

Este curso está dirigido a los diferentes departamentos de las compañías que están acostumbrados a interactuar presencialmente con sus clientes y necesitan desarrollar habilidades para llevar a cabo esta atención por otros canales diferentes (teléfono, chat, email).

APRENDE...

Gestión de cobros
Herramientas de atención
telefónica, chat o email



Horario a medida
Fechas flexibles



Adaptación de
los programas



Modalidad presencial,
videoconferencia u online



▶ EXPERIENCIA DEL EMPLEADO: TRABAJO EN EQUIPO Y COMUNICACIÓN INTERNA

En los equipos de trabajo existen dificultades comunicativas que generan disfuncionalidades. Por ese motivo, nuestras formaciones de Experiencia del Empleado están orientadas a la mejora del compromiso y la motivación, fomentando el trabajo de equipos y la comunicación entre empleados.

▶ FORMACIÓN A MEDIDA

- **Generando sinergias**

Con el taller “Generando Sinergias” se pretende generar espacios de desarrollo para fomentar el clima de colaboración entre empleados, favoreciendo las sinergias que se crean a través del conocimiento personal y trabajo en equipo.

Una sesión diseñada para trabajar en equipo de forma creativa y lúdica, fortaleciendo los lazos personales y la implicación en un proyecto común.

- **Trabajo en equipo y motivación**

Formación orientada a sensibilizar y motivar sobre el trabajo en equipo adquiriendo diferentes técnicas de trabajo personal con las que conseguir mayor eficiencia, y mejorando la relación entre los miembros a través de la comunicación y gestión del cambio.

- **Gestión del tiempo**

El objetivo de este curso es aprender técnicas eficaces de organización del tiempo para cumplir los objetivos profesionales y personales evitando el estrés.

Identifica los factores que dificultan una buena gestión del tiempo y aprende a combatir a los ladrones del tiempo que nos alejan de la efectividad personal.

APRENDE...

Implicar equipos de trabajo
Motivar a los integrantes de un equipo
Organizar tu tiempo



Horario a medida
Fechas flexibles



Adaptación de los programas



Modalidad presencial, videoconferencia u online



► LIDERAZGO, GESTIÓN DE EQUIPOS Y MOTIVACIÓN

Las formaciones en liderazgo, motivación y gestión de equipos orientan a los trabajadores a un enfoque relacional, ofreciendo técnicas y herramientas efectivas que mejoran los ratios de conversión y el nivel de fidelización de los clientes.

► FORMACIÓN A MEDIDA

- **Gestión de equipos**

Con esta formación, se pretende dotar a los responsables de un equipo, de los conocimientos y técnicas necesarias para el ejercicio de un liderazgo eficaz.

El curso pretende que tomes conciencia del rol que desempeña el responsable de un equipo.

Conocerás las claves de la motivación personal y aprender a liderar acciones encaminadas a este objetivo.

- **Liderazgo Ágil**

Conocimiento de la cultura y metodologías “Agile” para realizar cambios de mindset y maneras tradicionales de funcionar.

Un líder “Agile” tiene que desarrollar nuevas habilidades y competencias que le permitan impulsar e implantar con éxito el cambio de cultura que exige la metodología Agile. Cambios de estructura, sistemas de trabajo, tipos de análisis, organizacionales y documentales.

- **Gestión de reuniones eficaces**

Para preparar las reuniones con eficacia. Dirige y dinamiza distintos formatos de reuniones: de información, de decisión, de proyecto, de resolución de problemas, de intercambio de experiencias, etc.

Lograrás la participación activa de los miembros del grupo.

Crearás las condiciones de éxito de modo que el plan de acción sea concreto y que la reunión consiga resultados.

Gestiona confrontaciones, comportamientos y situaciones difíciles.

APRENDE...

Introducción a “Agile”
Cultura y principios ágiles
Gestión de equipos
de trabajo
Formatos de reuniones



Horario a medida
Fechas flexibles



Adaptación de
los programas



Modalidad presencial,
videoconferencia u online



GRUPO DAPEN

grupodapen.com

C/ Sant Vicent Màrtir, 83-4-1, 46007 València.

Teléfono: 963 219 190 – 672 137 511

info@grupodapen.com