



Formación a la Medida



¿Qué es Formación a la Medida de FENICIA?

Son programas de Formación diseñados con el objetivo de formar a los emprendedores, empresarios y comerciantes a través del fortalecimiento de habilidades y competencias requeridas hoy en las organizaciones, mediante metodologías prácticas diseñadas a la medida como una solución empresarial personalizada.



Áreas Temáticas



Liderazgo



Servicio al Cliente



Marketing Digital



Ventas



Crédito y Cartera



Motivación



Normativos

LIDERAZGO

PROGRAMA

Intensidad Horaria

 Habilidades de liderazgo y comunicación para líderes	—	8 Horas
 Liderazgo comercial para resultados extraordinarios	—	4 Horas
 ¡Los líderes que queremos 100% actitud positiva!	—	4 Horas
 Habilidades de liderazgo y comunicativas para vendedores	—	8 Horas
 Liderazgo humanamente efectivo	—	8 Horas
 Liderazgo transformacional para directivos	—	4 Horas
 Seminario: lidera tus emociones, fortalece tus talentos en tiempos de crisis	—	4 Horas
 ABC del liderazgo integral: lo indispensable que usted debe saber si tiene personas a su cargo	—	4 Horas
 Liderazgo de equipos virtuales de trabajo	—	2 Horas

SERVICIO AL CLIENTE

PROGRAMA

Intensidad Horaria

¿Cómo lograr una experiencia de servicio excepcional?	4 Horas
Brújulas del servicio de calidad	4 Horas
Gerencia del servicio	8 Horas
Servicio al cliente	4 Horas
Atención de clientes especiales, difíciles y enojados	8 Horas
Plan en servicio al cliente	Desde 16 hasta 80 Horas
Tipos de negocio y cómo ganarlas sin ceder	8 Horas
Atención telefónica enfocada a la cultura del servicio	4 Horas
El servicio al cliente y las PQR	2 Horas
El poder mágico del servicio	4 Horas
Impacto del servicio en las organizaciones	2 Horas
La cobranza como un servicio al cliente: elementos esenciales del servicio en la gestión de cobro eficaz	8 Horas
El servicio al cliente enfocado en el sector financiero	6 Horas
Habilidades de negociación	8 Horas

MARKETING DIGITAL

PROGRAMA

Intensidad Horaria

 Marketing digital desde cero para llevar tu negocio a otro nivel	— 20 Horas
 Puntos críticos de una estrategia de marketing digital	— 4 Horas
 ¿Por qué la web es fundamental en las estrategias digitales?	— 2 Horas
 Transformación digital para no expertos	— 2 Horas
 Curso de Instagram ADS y optimización de campañas para su empresa	— 4 Horas
 Marketing digital: mejora tu estrategia de venta	— 4 Horas
 WhatsApp business	— 2 Horas

CRÉDITO Y CARTERA

PROGRAMA

Intensidad Horaria

 Entrenamiento intensivo en cobranzas en época de crisis	— 8 Horas
 La cobranza telefónica efectiva: 5 claves de éxito	— 4 Horas
 Redacción comunicaciones en cobranzas	— 4 Horas
 Conozca los conceptos jurídicos fundamentales para el manejo de su cartera	— 2 Horas
 Seguridad y autenticidad documental en el proceso del crédito	— 2 Horas
 Negociaciones en línea: Un nuevo reto	— 2 Horas
 El crédito: Prevención del fraude y la suplantación	— 4 Horas
 P.N.L. y neurocobranza	— 8 Horas
 La cobranza como un servicio al cliente: Elementos esenciales del servicio en la gestión de cobro eficaz	— 8 Horas
 El servicio al cliente enfocado en el sector financiero	— 6 Horas
 Clínica de cobranzas	— 6 Horas
 Gerencia de crédito y técnicas modernas de cobranzas	— 8 Horas
 Análisis de crédito y falsedad en documento	— 8 Horas

MOTIVACIÓN

PROGRAMA

Intensidad Horaria

 Una empresa motivada vibrando alto	—	2 Horas
 ¿Cómo lograr la felicidad en el trabajo?	—	2 Horas
 Inteligencia emocional para líderes	—	4 Horas
 Gestión y resolución de conflictos	—	8 Horas
 Comunicación afectiva, asertiva y efectiva	—	4 Horas
 Neurociencia y bienestar para la productividad	—	8 Horas
 Gestión efectiva del tiempo	—	8 Horas
 Orientación al logro	—	4 Horas
 Habilidades blandas, ¿cómo interactuar mejor con mi equipo de trabajo?	—	8 Horas
 Ser feliz es tu decisión	—	3 Horas
 Inteligencia emocional	—	3 Horas
 La rueda de la vida	—	2 Horas

NORMATIVOS

PROGRAMA

Intensidad Horaria

 Aplicación práctica de la Ley de datos personales	—	2 Horas
 Tema 1: Incoterms 2020	—	4 Horas
 Tema 2: Costos y liquidación de importaciones	—	4 Horas
 Tema 3: Análisis en temas de cotización de transporte	—	4 Horas
 Tema 4: Zonas francas	—	4 Horas
 Tema 5: Aspectos contables y devoluciones	—	4 Horas

VENTAS

PROGRAMA

Intensidad Horaria

 Los pasos de la venta que aseguran el éxito	—	2 Horas
 Venta consultiva	—	4 Horas
 El poder del lenguaje en las ventas	—	2 Horas
 Telemercadeo: el arte de la venta telefónica como poderosa estrategia de ventas	—	2 Horas
 Pipeline de ventas	—	6 Horas
 Técnicas modernas de ventas y venta consultiva	—	8 Horas
 Entrenamiento intensivo en ventas con énfasis en marketing digital	—	10 Horas
 Escuela de Ventas Fenalco - UPB	—	120 Horas
 Técnicas de ventas - venta consultiva	—	2 a 4 Horas
 Ventas 4.0 e.commerce	—	2 a 4 Horas
 Entrenamiento en mercadeo y ventas	—	8 Horas
 El Vendedor de película	—	6 Horas

CAPACITACIONES TRANSVERSALES

PROGRAMA

Intensidad Horaria

-  Excel básico
-  Excel intermedio
-  Excel avanzado

- 20 Horas
- 20 Horas
- 20 Horas



Conoce nuestra oferta académica
y prográmate con nosotros

Contáctanos

fenicia@fenalcoantioquia.com

www.fenalcoantioquia.com/eventos

(4) 444 64 44 EXT. 4217

(+57) 322 273 1412



@fenalco_ant



Fenalco Antioquia



@fenalcoantioquia



Fenalco Antioquia



Fenalco Antioquia