

CONTÁCTENOS

***ES UNA BUENA
OPORTUNIDAD PARA
USTED
Y SU EMPRESA***

***Impacte
con
Imagen.***



Nit: 900 223 571 - 6

Correos electrónicos:

tanith.cortes@impacteconimagen.com

gerencia@impacteconimagen.com

Celular: 310 - 2181748



OFRECE

Programas dirigidos a:

*Personal
administrativo
docente,
estudiantil
operativo
servicio
atención al cliente
comercial
ventas
logística y protocolo.*

*Impacte
con
Imagen®*

OBJETIVOS

y

CONTENIDOS TEMÁTICOS

**Impacte
con
Imagen®**



Asesora

y

Conferencista

Tanith Cortés Gutiérrez

Tanith Cortés Gutiérrez Asesora y capacitadora

Locutora, Presentadora de Televisión, Maestra de ceremonias en diferentes actos protocolarios, primera mujer Coordinadora Técnica en estudios de televisión, preparada y capacitada en “Inravisión”.

Líder de la Organización Vivir Mejor con entrenamiento del Sistema de formación “Optimus” elegido como el mejor programa de Liderazgo para América Latina.

Relacionista Pública y organizadora de eventos en Comfenalco y Fenalco Bogotá.

Publicista de la Universidad Jorge Tadeo Lozano de Bogotá Colombia.

Estudios en Etiqueta y Protocolo Empresarial en la Universidad Externado de Colombia.

Diplomados en Relaciones humanas, Gerencia en ventas y mercadeo, Servicio al Cliente y Relaciones Humanas con Programación Neurolingüística,

Experiencia laboral

Conferencista independiente.

Conferencista empresarial de la Organización Vivir mejor “Optimus”. con los temas .sobre Imagen y Servicio.

Coordinadora de Educación Continua de la Universidad de San Buenaventura, de Bogotá D.C.

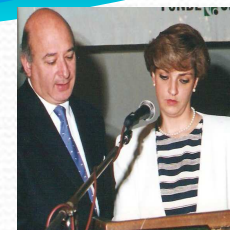
Jefe de Relaciones Públicas y Servicio al Afiliado en la Federación Nacional de Comerciantes “Fenalco”.

Experiencia docente :

Universidad de San Buenaventura, como capacitadora en diplomados realizados por las facultades de Gerontología y Teología.

Bogotá Community College (Convenio Politécnico Grancolombiano - Fenalco), con la asignatura en Servicio al cliente y con la tutoría de prácticas empresariales de los alumnos del programa en Administración comercial y Mercadeo.

Universidad Sergio Arboleda de Bogotá en la facultad de Comunicación Social y Periodismo con la asignatura Publicidad.



*Impacte
con
Imagen®*



OFRECE:

CURSOS

SEMINARIOS

TALLERES

CONFERENCIAS

CHARLAS

EN :

***Impacte
con
Imagen®***



Imagen personal y Corporativa

Servicio y atención al cliente

Etiqueta y Protocolo Empresarial

Atención telefónica

Relaciones públicas

Organización de eventos

*Impacte
con
Imagen.*

Imagen personal y Corporativa

Objetivos

Desarrollar conciencia sobre la importancia de crear y mantener una excelente Imagen personal y corporativa, en el ámbito interno y externo.

Lograr que las relaciones interpersonales con los compañeros, familiares y amigos alcancen la excelencia.

Proyectarse tanto, que las actitudes y comportamientos en el desarrollo interpersonal, trascienda a la prestación de un servicio inigualable.

Respetar los valores, la cultura y las normas de la empresa que representan.

Tener en cuenta que el primer cliente de una compañía es su propio personal, por lo que es necesario incentivar a los funcionarios de la institución a proyectar una muy buena imagen tanto personal corporativa.

*Impacte
con
Imagen.*

Imagen personal y Corporativa.

Contenido temático

- *Factores de la conducta humana*
- *Autoestima- Automotivación.*
- *Manejo de la empatía.*
- *El autoconocimiento.*
- *Observaciones sobre la postura corporal y el lenguaje no verbal*

¿Cómo crear una buena Imagen Personal

- *Y cómo ser un digno representante de la compañía a través de su propia imagen?*

*Impacte
con
Imagen.*

Servicio y atención al cliente

Objetivos

Esta capacitación ayudará en su relación con el jefe óptimo de cualquier organización.

“EL CLIENTE”

Lograr que toda la organización trabaje en función del cliente.

Desarrollar una verdadera vocación de servicio basada en el cambio de actitud de los funcionarios, con el fin de superar las expectativas, obtener una absoluta satisfacción y por supuesto un excelente resultado.

Recordar que “Para sobrevivir en el mercado competitivo de nuestros tiempos, debemos tratar a nuestros clientes como si fueran miembros de nuestra familia.

Una relación positiva con el cliente es la llave principal a cualquier nivel y para cualquier organización”.

**Impacte
con
Imagen®**

Servicio y atención al cliente

Contenido temático

- *Las actitudes y comportamientos.*
- *La diferencia entre atención y servicio*
- *Cómo crear un ambiente agradable para el cliente.*
- *Quién es el cliente?*
- *El cliente interno es el primer mercado.*
- *La excelencia en el servicio.*
- *La misión de una empresa es satisfacer las necesidades de mejoramiento de la imagen y la autoestima.*
- *Los diferentes tipos de clientes y la comunicación con ellos.*
- *La comunicación eficaz.*
- *Momentos de verdad.*
- *Vender es satisfacer necesidades.*
- *Lo que todo empleado debe saber.*
- *La gerencia del servicio; Qué es servicio?*
- *Elementos fundamentales del servicio.*
- *Servicio y atención telefónica.*

Etiqueta y Protocolo Empresarial

Objetivos

Actualizar las reglas sociales ante los procesos humanos de cambio. Además enfatizar las normas de urbanidad como un modo de comportamiento sencillo y lógico en el que el sentido común juega un papel muy importante. Adaptar las normas de etiqueta y buenos modales a la vida moderna, para el mejor manejo de las relaciones humanas en lo social y laboral que servirán de guía para la organización y comportamiento en diversos escenarios.

*Impacte
con
Imagen®*

Imagen Personal y Corporativa. Etiqueta y Protocolo Empresarial. Contenidos Temáticos

Imagen

Factores de la conducta humana como la Autoestima, la Automotivación.

Crear y proyectar la imagen tanto personal como corporativa.

Mantener la imagen con los cuidados básicos de la buena postura corporal, el porte, la elegancia, el cuidado personal, el maquillaje, el vestuario y la utilización de los accesorios complementarios.

Protocolo

Definición y normas de protocolo de mayor trascendencia como cuando se establecen relaciones respecto a la vida diplomática con las reglas de precedencia en el ámbito Nacional, el protocolo empresarial y el social en el que el puesto de honor de las personas está basado en las relaciones de afecto y amistad. De igual manera las precedencias que son de contenido protocolario o ceremonial como los saludos y presentaciones.

*Impacte
con
Imagen.*

Etiqueta

Las normas de etiqueta conforman una estructura de usos y costumbres que se realizan en la practica de los ceremoniales.

Generalidades sobre la urbanidad y la cortesía, comportamiento y normas en la mesa, formas de utilizar los cubiertos y ubicación de los invitados entre otros.

Guía práctica de urbanidad para desenvolverse con éxito en el ambiente empresarial y social.

Invitaciones, tarjetas de brazo, tarjetas de sitio, mesas, el menú y las tarjetas de agradecimiento.

Organización de mesas, el vestuario de acuerdo con la ocasión, trajes de etiqueta y Uniformes.

Organización de eventos

La atención telefónica

Objetivos

- *Mejorar sus habilidades telefónicas, y a incrementar la satisfacción laboral propia.*
- *Reconocer la importancia de saber y usar efectivamente las habilidades telefónicas.*
- *Entrenar a los participantes en las habilidades básicas con la gente y las habilidades prácticas necesarias para un efectivo uso telefónico y la utilización correcta del celular.*
- *Conocer las partes del uso efectivo del teléfono: la parte humana y la parte práctica.*

La atención telefónica

Contenido temático

Hay un gran número de razones personales y profesionales para saber cómo usar el teléfono eficientemente y debido a que lo utilizamos tan frecuentemente, tendemos a pasarlo desapercibido y rara vez pensamos en las habilidades telefónicas.

Al usar el teléfono correctamente:

- 1- Obtenemos la información que necesitamos para resolver problemas de manera rápida y eficiente.*
- 2- Nos hace sentir más competentes.*
- 3- Incrementa nuestra satisfacción laboral, sintiéndonos triunfadores en el trabajo porque nuestros clientes y jefes van a estar siempre satisfechos.*
- 4- Es una manera más rápida de hacer negocios con la gente.*
- 5- Incrementa la eficiencia y promueve el "good will" de nuestra compañía.*
- 6- Permite distinguir nuestro servicio del de nuestros competidores, esto también hace más fácil ayudar a los clientes y resolver sus problemas.*
- 7- El trato con la gente por teléfono ahorra mucho tiempo.*
- 8- El trato adecuado con la gente por teléfono significa que realmente la empresa se preocupa por ellos y entre más se preocupe por la gente, más se por la empresa.*

*Impacte
con
Imagen®*

Relaciones públicas

Objetivo

Aclarar a los participantes los conceptos y definiciones de lo que son las Relaciones Públicas y la importancia de las mismas en el mundo empresarial.

Relaciones Públicas.

Contenido temático

- *Coincidencia del interés público con el privado.*
- *Importancia del estudio de las Relaciones Públicas de la empresa como base de trabajo para el éxito financiero.*
- *Utilización de las Relaciones Públicas.*
- *Las Relaciones Públicas y la Prensa.*
- *La orientación de las comunicaciones en Relaciones Públicas.*
- *Persuasión y Opinión Pública.*
- *Verificación de la Opinión.*
- *Fases de las estrategias operativas de las Relaciones Públicas.*
- *Estrategias de las Relaciones Públicas para persuadir a los medios de Comunicación.*
- *Imagen Corporativa.*
- *Publicidad y tipos de publicidad.*
- *Promoción.*
- *Marketing.*
- *Auditoria de la Comunicación.*
- *Balance Social.*
- *Etapas de Gestión de las Relaciones Públicas.*
- *Las Relaciones Públicas en casos de emergencia empresarial.*
- *Las Relaciones Públicas en casos de crisis.*

*Impacte
con
Imagen®*

Organización de eventos

Objetivo

Capacitar a los participantes en la logística y organización de los eventos que se realizan en diferentes escenarios, tales como los empresariales, sociales deportivos y culturales.

Organización de eventos

Contenido temático

- *Qué se necesita para organizar un evento?*
- *Diferencia entre patrocinio y donativo.*
- *El personal encargado y sus funciones.*
- *Lista de chequeo*
- *Contrataciones.*
- *Convenciones, reuniones, seminarios, conferencias, celebraciones oficiales, banquetes, recepciones.*
- *Planificación, elaboración de presupuestos y preparativos.*
- *Etiqueta.*
- *Complicaciones.*
- *Anfitriones y líneas de recibo.*
- *Arreglo de los salones.*
- *El Protocolo y las precedencias con los invitados de honor, gestiones para la estadía de los procedentes de otras ciudades.*
- *Himnos, banderas, etiquetas, mesa principal, atril, etc.*
- *Etapas post-evento.*

SERVICIOS

- *Asesoría de imagen personalizada.*
- *Servicio de Maestra de ceremonias.*
- *Preparación de quinceañeras, modelos y reinas.*
- *Asesoría a docentes, jóvenes, estudiantes y profesionales en el cambio de imagen y comportamiento para enfrentarse a un nuevo rol.*
- *Preparación al personal de logística y protocolo en eventos.*
- *Conferencias dirigidas al personal de las instituciones en fechas especiales (día de la secretaria, la mujer, la enfermera, día del profesor y los días de festejo para la celebración de otras profesiones).*
- *Organización de capacitaciones en otros temas*

*Impacte
con
Imagen®*

Asesoría Personalizada

- *Acompañamiento especializado para conocer, evaluar y analizar la persona en los aspectos relacionados con la imagen.*
- *La persona descubrirá el lado positivo, la forma del rostro, la contextura corporal, la tonalidad para definir los colores que le favorecen, la presentación personal, el comportamiento, las relaciones humanas, el lenguaje tanto verbal como corporal, y la etiqueta en la mesa.*
- *Diagnosticar a través del encuentro, el dialogo, la entrevista y una filmación los ajustes, consejos, tips y prácticas que la persona debe realizar.*
- *Reforzar los conceptos con prácticas y dinámicas.*
- *Dar a conocer las Técnicas efectivas para las entrevistas.*
- *Revisar el vestuario del guardarropa para decidir las prendas que conservará, las que deberá modificar y aquellas que regalará.*

Servicio de Maestra de ceremonias

En coordinación con la entidad contratante y según el evento, acto o ceremonia se elabora el protocolo del orden del día y la presentación oficial del evento.

Preparación de quinceañeras, modelos y reinas

*Preparación completa con los temas
sobre imagen, glamour, etiqueta,
protocolo, comportamiento social,
fogueo periodístico, pasarela,
maquillaje y comunicación.*

*Impacte
con
Imagen®*

Asesoría a docentes, jóvenes, estudiantes y profesionales en el cambio de imagen

Dar a conocer con normas básicas y tips que contribuirán a su desarrollo persona, la importancia de la imagen y motivarlos al cambio de actitud y comportamiento frente a los nuevos roles que enfrentarán.

Preparar para las entrevistas con los consejos y tips que le servirán para proyectar una excelente imagen.

*Impacte
con
Imagen®*

Preparación al personal de logística y protocolo en eventos.

En el momento de organizar un evento, acto o ceremonia y la entidad contrata personal para la parte logística, se realiza al equipo de apoyo una capacitación en los temas sobre imagen, protocolo, actitud, saludos, presentaciones, precedencias, atención y servicio a los participantes, disciplina, horarios y comportamiento, recorrido por las instalaciones, contenido y expectativas del evento.

**Impacte
con
Imagen®**

Diseño de programas de capacitación otras áreas del saber.

Si su empresa requiere diseñar un programa de capacitación para el desarrollo del talento humano, tenemos la experiencia para elaborar los contenidos temáticos en las modalidades de capacitación como cursos, seminarios y diplomados con empresas aliadas y profesionales especialistas en diferentes áreas del saber.

- *Comunicación Organizacional*
- *Sistemas de Gestión de la Calidad*
- *Diseño y construcción de cursos y talleres por Internet).*
- *Cursos empresariales en Idiomas (inglés, francés Italiano portugués, mandarín).*

*Impacte
con
Imagen®*

Generalidades de los programas

Intensidad y horarios:

*Varían de acuerdo con las necesidades de la empresa.
(Seminario, charla, conferencia).*

El precio se establece de acuerdo con la intensidad horaria y el número de participantes.

*Impacte
con
Imagen®*

Metodología de los programas

Las conferencias se desarrollan con dinámicas y vivencias que logran realizar un diagnóstico completo de los momentos de verdad, la ilustración de las soluciones y la práctica de lo aprendido.

*Impacte
con
Imagen®*

Requerimientos para la realización de los programas

Video Beam,



Computador



Memorias para los participantes



1 silla sin brazos



Fotocopias para los talleres



Marcadores y tablero o papelógrafo,



Menaje



Almuerzo para la práctica de etiqueta en la mesa,



*Impacte
con
Imagen®*