

Catàleg d'accions formatives

2018 Programes de Formació Sectorial

ÀMBIT SECTORIAL : Transports, comunicacions i mar

FAMÍLIA PROFESSIONAL : Administració i gestió

ÀREA PROFESSIONAL : Consultoria empresarial

NOM DE L'ACCIÓ: Emprenedoria en el sector marítim

Grup AF: ADGC138 **Grup Ampliat:** 2017 **Hores:** 8 **Nivell:** Bàsic **Novetat 2018:**

Objectius:

- Aprendre a impulsar i crear noves idees de negoci en el sector marítim
- Conèixer les fases de creació d'una start-up, des de la generació de la idea innovadora fins a la creació de l'empresa
- Conèixer les eines i mecanismes existents d'accés al finançament.

Continguts:

Mòdul 1. La creació de start-ups en el sector marítim

- De la idea a la creació d'una empresa
- Planificació estratègica
- Acceleradores i incubadores d'empreses

Mòdul 2. El model de negoci canvas

- Idea de negoci i viabilitat
- El pla de negoci
- Cicle de vida del negoci

Mòdul 3. Accés al finançament

- Presentació de diferent fonts de finançament: Business angels, crowdfunding, private equity, family offices

Mòdul 4. Presentació i discussió de casos d'èxit

- Exercicis pràctics

Observacions:

NOM DE L'ACCIÓ: Atenció al client en el transport de viatgers

Grup AF: COML115 **Grup Ampliat:** 2017 **Hores:** 4 **Nivell:** Bàsic **Novetat 2018:**

Objectius:

Informar al conductor, acompanyant, guia, etc., de la necessitat i la importància de comptar amb una molt bona atenció al client.
Informar a l'alumne sobre tècniques i aspectes rellevants en l'atenció al client, per satisfer les expectatives del client.

Continguts:

- 1.El paper del conductor, acompanyant, guia, etc. Com a element necessari per la prestació del servei i representació de l'empresa davant el client (definir tècniques d'imatge personal / imatge de l'empresa davant els clients).
- 2.Determinació conceptes bàsics i principals normes d'atenció al client segons el tipus de viatgers: Escolars i menors, gent jove, gent gran, persones amb mobilitat reduïda i/o amb necessitats d'atenció especials.
 - Atenció, acompanyament, informació, transmetre seguretat, serenitat i sensibilitat, llenguatge gestual i verbal (tècniques de comunicació), introduir pautes de comportament, gestió d'actuacions bàsiques (organització maletger, control estat i comportament passatgers, etc.).
 - Preparació i resposta davant les possibles situacions que es poden donar al llarg del servei: averies, accidents, problemes amb el tràfic, incidències climatològiques, conflictes amb els clients/passatgers – incorrectes actuacions, queixes o reclamacions, etc. – .
 - Posar en valor l'atenció a desenvolupar i potenciar la seva autoestima.
- 3.Simulació situacions (Interactuar) i valoració resposta.

Observacions: