

Jornada formativa para técnicos de emprendimiento y promoción económica de la provincia de Ciudad Real

Ciudad Real, 11 de mayo de 2017

Cámara de Comercio de Ciudad Real 9:45 a 14:00 horas

La Cámara de Comercio es consciente de la importancia del trabajo que desarrollan todos los agentes dinamizadores del emprendimiento, el empleo y la promoción económica en la provincia. Además, es notorio que el trabajo en red y la formación continua son fundamentales a la hora de ofrecer el mejor servicio a los usuarios, así como para sentirse respaldado y apoyado en todo momento.

Por esta razón, **Cámara de Comercio y CEEI Ciudad Real**, como entidades de referencia en creación y desarrollo de empresas, organizan una jornada formativa para técnicos que realizan su trabajo en el ámbito del emprendimiento y la promoción económica en cualquiera de los municipios de la provincia de Ciudad Real, cuyo objetivo es proporcionarles herramientas útiles para su trabajo diario, a la vez que servir de punto de encuentro e intercambio de experiencias.

Por un lado, se abordará la comunicación con el usuario en la atención al público, cómo optimizarla y cómo trabajar con posibles situaciones de conflicto. Por otro lado, se repasará la información clave que debe manejarse a la hora de dar de alta una empresa e informar a los emprendedores de los diferentes trámites con las administraciones. Finalmente, se trazarán un mapa de las ayudas actuales y previstas para empresas en los ámbitos de creación, inversión o contratación.

Dirigido a

Técnicos de emprendimiento y promoción económica de la provincia de Ciudad Real, pertenecientes a cualquier institución pública (ayuntamientos, grupos de desarrollo rural, mancomunidades...) que deseen actualizar sus conocimientos y habilidades en el área de asesoramiento a empresas y emprendedores.

Programa

Duración: 4 horas presenciales

09:45 – 10:00 h Apertura y presentación de la jornada

10:00 – 12:00 h Taller: “Atención al público. Claves para la comunicación y la resolución de posibles situaciones de conflicto”. Gema de Cabo, [Enred](#).

- **El papel del personal de atención al público**

¿Cuáles son las claves para atender a la persona usuaria de un servicio? ¿Cómo generar credibilidad? ¿Cómo realizar una comunicación efectiva?

- **Habilidades a desarrollar para una comunicación efectiva**
Escucha activa, empatía y asertividad
- **Las personas usuarias de un servicio**
¿Cuáles son los principales perfiles de personas usuarias? ¿Cuáles son sus principales características? ¿Cómo actuar ante los diferentes perfiles?
- **La gestión de situaciones complicadas**
¿Cómo distinguir quejas, reproches, reclamaciones, objeciones y otras incidencias? ¿Cómo denegar peticiones? ¿Cómo dar malas noticias? ¿Cómo corregir a la persona usuaria? ¿Qué hacer ante un error?
- **La valoración de un servicio**
¿Cuáles son los factores determinantes para valorar un servicio por las personas usuarias? ¿Cómo mejorar la valoración?

12:00 – 12:20 h Pausa café

12:20 – 13:15 h **Creación de empresas: aspectos a tener en cuenta en la cumplimentación del DUE (Documento Único Electrónico) y trámites con la Administración.** Encarnación López y María Camacho, PAE – VUE Cámara de Comercio de Ciudad Real.

13:15 – 14:00 h **Mapa de ayudas para empresas y emprendedores.** Encarnación López y María Camacho, PAE – VUE Cámara de Comercio de Ciudad Real.

- **Bonificaciones a la Seguridad Social**
- **Ayudas y subvenciones**
Plan Extraordinario para el empleo
Plan Adelante
Subvención destinada al fomento de la actividad de las personas emprendedoras en CLM
Plan Integral de Cualificación y Empleo (PICE)

La inscripción en la Jornada es gratuita previa inscripción

[CONVOCATORIA y FICHA DE INSCRIPCIÓN](#)

En páginas web www.camaracr.org / www.cceicr.es

Área de Formación - Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Ciudad Real

Juana Fernández-Luengo

Teléfono: 926 27 44 44

Fax: 926 25 56 81

formacion@camaracr.org / ceei@ceecr.es