

# GUIA DE ACTIVIDADES DE FORMACION Y ASISTENCIA TECNICA

PROGRAMACION ANUAL 2020

# CONTENIDO

1

• Reseña Cronológica - Introducción

2

• Modalidades pedagógicas y Medios de contacto

3

• Programas/Propuestas Gomerías

4

• Asistencia a Plantas de Reconstrucción de Neumáticos

5

• Otros Servicios

# 1

## RESEÑA CRONOLOGICA

### ***INCANEU y las necesidades de formación de las Empresas que brindan servicios comerciales y asistenciales al mercado del neumático:***

- ✓ INCANEU inició sus actividades formalmente en 2017 y desde sus inicios está buscando entender y asistir en las necesidades de formación de los Comerciantes de Neumáticos y las consecuentes actividades de servicios que se desarrollan en Gomerías, así como también en los procesos que se ejecutan en las Plantas de Reconstrucción de Neumáticos.
- ✓ Con el fin de conocer dichas necesidades, se ha realizado a comienzos de 2017 una encuesta que las identifica. Simultáneamente, se ha hecho un relevamiento de la oferta de formación que las terminales y/o marcas fabricantes de neumáticos ofrecen al mercado.
- ✓ Ha surgido una significativa coincidencia entre los temas de mayor interés de la encuesta, con la citada oferta de las marcas.
- ✓ En base a estos resultados, INCANEU ha elaborado una oferta que se implementó en 2017 y, dado el éxito alcanzado en estos primeros años de vida del INCANEU, la hemos mantenido y actualizado; la cual presentamos a continuación. Dicha oferta, además, tiene la posibilidad de adecuarse a las necesidades específicas de cada empresa y/o establecimiento
- ✓ En el transcurso de estos primeros años de vida, hemos desarrollado una considerable cantidad de actividades en distintos centros y puntos de venta de diversas Empresas, representantes de distintas banderas o líneas comerciales de las terminales fabricantes de neumáticos en nuestro País.

- ✓ El éxito cosechado, nivel de aceptación y consecuente demanda del sector usuario, voluntad y dedicación de todos el staff del INCANEU, entre otros aspectos sobresalientes, hacen que sigamos apostando y trabajando, con las limitaciones lógicas que afrontamos en estas instancias iniciales de nuestra existencia, pero con la firme convicción de trabajar en pos de la jerarquización de nuestro sector.
- ✓ Consecuencia directa de todo ello, pero fundamentalmente del trabajo silencioso de miembros integrantes de nuestro equipo, hemos gratamente celebrado a fines de 2019 un *Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Recíproca* con el *Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI)*, a través de su Sistema de Centros de Investigación y Desarrollo; materializándose a través de su *Centro INTI-Caucho*.



Instituto  
Nacional  
de Tecnología  
Industrial

Suma valor  
a un país de ideas

**Convenio INCANEU-INTI**  
**3/12/2019**

## **CONSEJO DIRECTIVO DE INCANEU**

**Coordinación General**

**Gerencia Ejecutiva**



Lavalle 1616 – 10º piso A (CP 1048) - CABA  
☎(011) 4373-8263 / 4371-2660  
✉ incaneu@gmail.com  
🌐 www.incaneu.com



- ✓ Actividades de Capacitación/Formación in-situ, en Punto de Venta del interesado. <sup>(1)</sup>
- ✓ Actividades de Capacitación/Formación en sede INCANE (Lavalle 1616 – 10° A – CABA). <sup>(2)</sup>
- ✓ Asistencia Técnica in-situ en instalaciones del interesado (Gomerías/Puntos de Venta, Plantas de Reconstrucción de Neumáticos, otros establecimientos/dependencias a determinar). <sup>(3)</sup>
- ✓ Conferencias, disertaciones o actividades tipo taller a cargo de Profesionales, Técnicos y/o idóneos en temas de interés general para el sector, en sede INCANEU (Lavalle 1616 – 10° A – CABA). <sup>(4)</sup>
- ✓ Todas **las actividades in-situ** en instalaciones del interesado, **se desarrollan SIN INTERUMPIR** el normal funcionamiento del local y las actividades diarias que se llevan a cabo en el mismo.
- ✓ **Todas las actividades** que ofrece y ejecuta el INCANEU, son **SIN CARGO** para los interesados, salvo las excepciones y/o aclaraciones que se detallan a continuación, en detalle de página siguiente.

## Aclaraciones importantes:

(1): Se entiende por interesado a aquellas Empresas aportantes a SOCAYA, que cuenten con el pago de los aportes en cuestión al día (condición excluyente). Aquellos casos que no reúnan esta condición, podrán consultar servicios similares y/o adecuación de tal situación a la FEDERACION ARGENTINA DEL NEUMATICO.

(2): Actividades SIN cargo, con cupos de asistencia limitados y a determinar por INCANEU (conforme capacidad de auditorio y/o alcance/tenor de la actividad).

(3): Honorarios de Profesionales asistentes a cargo del INCANEU. Gastos de viáticos, hospedaje y refrigerios a convenir/evaluar según cada caso en particular.

(4): Caben las mismas consideraciones que en el apartado (3) precedente. <sup>(5)</sup>

(5): Lamentablemente, por causas de fuerza mayor ajenas a la voluntad y espíritu del INCANEU, por el momento los costos de viáticos, hospedaje, refrigerios y similares para las actividades que se desarrollen fuera del ámbito del Gran Buenos Aires, deben ser convenidas previamente, dadas las limitaciones presupuestarias que afronta nuestra entidad (las cuales se originan en los ingresos condicionados por el estado de cumplimiento de los aportes sindicales de los interesados).

***Nuestras vías de comunicación, a través de las cuales recibirán una respuesta inmediata a las consultas e inquietudes que surjan:***



• **incaneu@gmail.com**



• **(011) 4371-2660**  
• **Sr. José B. Spina - GERENTE EJECUTIVO**



• **15-6681-8062**  
• **Ing. Diego G. Pastor - COORDINADOR GENERAL**

ACTIVIDAD <b>1</b>	Destinatarios, lugar de realización y horario	Objetivos	Información/Docente
PROGRAMA DE MEJORAS DE PROCESOS DE GOMERIAS	<p>Instalaciones de Empresas Solicitantes.</p> <p>8,30 a 12,30 hs</p>	<p>Mejora de procesos de Gomerías con desarrollo de actividades: Diagnóstico, revisión de métodos de trabajo y uso de equipos, medidas correctivas, evaluación (en caso de requerirse).</p>	<p>Gerardo Lascombes</p>
	<p>NOTA: horas docente sujetas a dotación y procesos en funcionamiento.*</p> <p>a) Desde 4 personas en playa de autos y camionetas y playa de camiones desde 2 personas: 16 hs.</p> <p>b) Desde 4 personas en playa de autos y camionetas: 12 hs.</p> <p>c) Hasta 3 personas en playa de autos y camionetas: 9 hs.</p> <p>*Las jornadas se desarrollarán durante dos a tres meses según corresponda.</p> <p>* Actualmente de aplicación en CABA y Gran Buenos Aires</p>		



## Area: Gomerías

### Actividad: 1-Programa de Mejoras de Procesos de Gomerías (PMPG)

**Objetivos:** Lograr incorporar, en etapas, mejores prácticas y competencias técnicas y de servicio en el personal, mientras se desarrollan las actividades del negocio, para asegurar su instalación práctica en cada negocio. Asimismo dotar al dueño, gerentes y/o encargados de un mapa de cambios consensuados, para administrar en plazos acordados.

**Importante:** Este programa se desarrolla con la gomería en funcionamiento.

#### Acciones

#### Extensión

**Jornada 1:** Revisión del proceso de actividades de playa y su relación con administración y áreas comerciales.

Aplicación de lista de verificación y cuestionarios para diferentes áreas. Aspectos de la revisión: Seguridad, cambios requeridos. Informe con recomendaciones de aspectos a mejorar y formar.

4 horas

**Jornadas 2 y 3:** Reunión con Encargado/Gerente para ver estado de las actividades y necesidades para incorporar, en base a informe de primer visita y necesidades solicitadas por responsables.

Iniciar acompañamiento de actividades, focalizado aspectos a mejorar detectados. Procedimientos, equipamiento, herramental (en tiempo real, de acuerdo a la funcionalidad del PDV/establecimiento en ese momento).

En periodos de inactividad o disponibilidad de tiempo el instructor efectúa demostraciones o señalamientos en reparaciones u operaciones correctas que deben mejorarse.

En el final de la visita se efectúa un balance de lo realizado y pendiente a ser mejorado.

4 horas c/u

**Jornada 4:** Reunión con Encargado/Gerente/Autoridad para ver grado de incorporación de cambios tratados en segunda/tercera visita. Repasar las mejoras que necesitan atención. Focalizar aspectos que necesitan ser reforzados. Si es necesario en periodos de inactividad o disponibilidad de tiempo el instructor trabaja particularmente las mejoras pendientes.

En el final de la visita se efectúa un nuevo balance de lo realizado y pendiente a ser mejorado y se entrega una guía de trabajo al negocio.

4 horas

**Nota:** Se prevé una quinta reunión en Gomerías con atención de camiones.

**Extensión Total:** Esta previsto que el programa se extienda aproximadamente a lo largo de dos meses a partir de la primer visita. **Horas asignadas docente sujetas a dotación de personal y procesos en funcionamiento en los negocios.**

**ACTIVIDAD****2****FORMACION TECNICA  
ESPECIALIZADA****Destinatarios, lugar de realización y horario****Objetivos****Información/Docente**

Personal de Empresas Solicitantes, en sus instalaciones.

8,30 a 12,30 hs

Formación en Gomería, Alineación, Tren Delantero. Temas seleccionados a lo largo del año en curso.

Gerardo Lascombes

Cantidad de Jornadas a convenir/determinar según diagnóstico inicial.

## Actividad: 2-Formación Técnica Especializada

### Gomero Balanceador Programa de formación

#### 1. Conocimientos generales para todas la tareas de Gomería.

##### Temas de formación:

1. Recepción del vehículo. Capacidad de comunicarse de manera “abierta” con el cliente. Introducción al trato y comunicación con los clientes y responsables del negocio.
2. Comunicarse e interpretar la información del cliente. Dar un primer diagnóstico con fundamento. Definir a que especialista y/o sector se deriva el vehículo.
3. Lectura de las especificaciones de una orden de trabajo.
4. Conocimientos generales sobre neumáticos: Lectura. Principios de funcionamiento. Principales fallas y roturas. Dibujos. Primeras y segundas líneas. Nacionalidades. Con o sin cámara. Sistema “runflat”.
5. Conocimientos generales sobre llantas. Medidas. Materiales.
6. Modales y principios básicos de atención al cliente. Modo de trato en diferentes momentos del servicio. La mujer como cliente.
7. Introducción a las habilidades para el trabajo en equipo entre los distintos puestos de trabajo que intervienen en la atención al cliente (repcionista, gomero balanceador, alineador, especialista en mecánica de tren delantero). Coordinación de la atención al cliente desde su ingreso hasta que abandona el local.

#### 2. Gomería, Reparaciones y Balanceo.

##### Temas de formación:

1. Lectura y análisis técnico de los neumáticos. Estructura y problemas de desgaste del neumático.
2. Conocimientos y prácticas sobre reparaciones de neumáticos. Tipos de cubiertas y parches.
3. Operación de máquina para montaje y desmontaje de neumáticos.
4. Aplicación de procedimientos para el desarme y arme del rodado, con o sin la ayuda de dispositivos neumáticos.
5. Utilización de desarmadora tipo “runflat” y perfiles bajos.

## Actividad: 2-Formación Técnica Especializada

### Gomero Balanceador Programa de formación

#### 1. Conocimientos generales para todas la tareas de Gomería.

##### Temas de formación:

1. Recepción del vehículo. Capacidad de comunicarse de manera “abierta” con el cliente. Introducción al trato y comunicación con los clientes y responsables del negocio.
2. Comunicarse e interpretar la información del cliente. Dar un primer diagnóstico con fundamento. Definir a que especialista y/o sector se deriva el vehículo.
3. Lectura de las especificaciones de una orden de trabajo.
4. Conocimientos generales sobre neumáticos: Lectura. Principios de funcionamiento. Principales fallas y roturas. Dibujos. Primeras y segundas líneas. Nacionalidades. Con o sin cámara. Sistema “runflat”.
5. Conocimientos generales sobre llantas. Medidas. Materiales.
6. Modales y principios básicos de atención al cliente. Modo de trato en diferentes momentos del servicio. La mujer como cliente.
7. Introducción a las habilidades para el trabajo en equipo entre los distintos puestos de trabajo que intervienen en la atención al cliente (repcionista, gomero balanceador, alineador, especialista en mecánica de tren delantero). Coordinación de la atención al cliente desde su ingreso hasta que abandona el local.

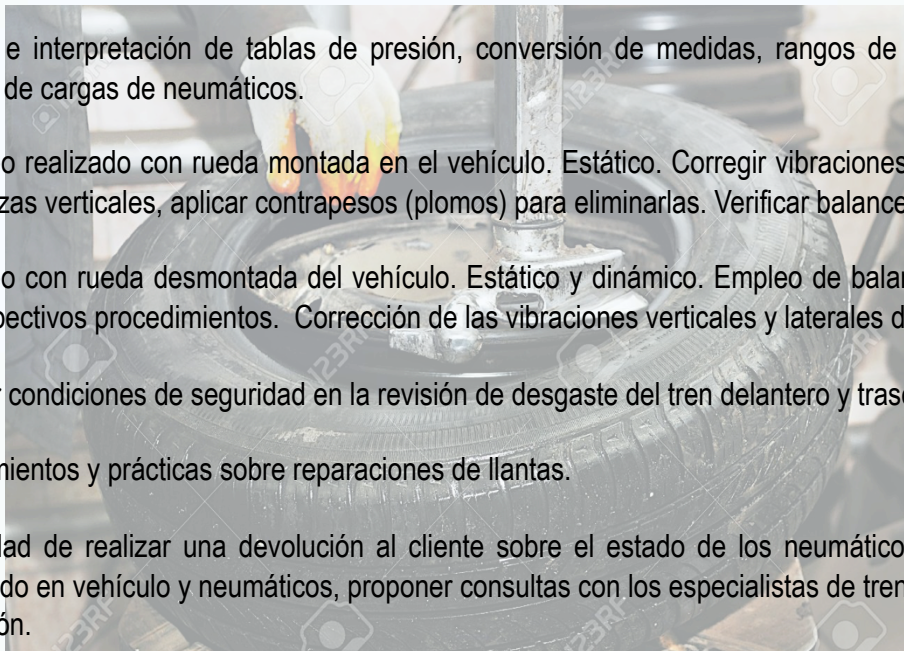
#### 2. Gomería, Reparaciones y Balanceo.

##### Temas de formación:

1. Lectura y análisis técnico de los neumáticos. Estructura y problemas de desgaste del neumático.
2. Conocimientos y prácticas sobre reparaciones de neumáticos. Tipos de cubiertas y parches.
3. Operación de máquina para montaje y desmontaje de neumáticos.
4. Aplicación de procedimientos para el desarme y arme del rodado, con o sin la ayuda de dispositivos neumáticos.
5. Utilización de desarmadora tipo “runflat” y perfiles bajos.



6. Rotación de cubiertas, seguir método para sacar y colocar. Esquemas de rotación.
7. Montaje y desmontaje de neumáticos de motocicletas.
8. Repuestos. Conocimientos generales para determinar necesidades y realizar solicitudes.
9. Técnicas de inflado y calibración de rodados, mediante la utilización de manómetros y aire comprimido.
10. Lectura e interpretación de tablas de presión, conversión de medidas, rangos de velocidad y códigos de cargas de neumáticos.
11. Balanceo realizado con rueda montada en el vehículo. Estático. Corregir vibraciones producidas por fuerzas verticales, aplicar contrapesos (plomos) para eliminarlas. Verificar balanceo lateral.
12. Balanceo con rueda desmontada del vehículo. Estático y dinámico. Empleo de balanceadoras y sus respectivos procedimientos. Corrección de las vibraciones verticales y laterales de la rueda.
13. Verificar condiciones de seguridad en la revisión de desgaste del tren delantero y trasero.
14. Conocimientos y prácticas sobre reparaciones de llantas.
15. Capacidad de realizar una devolución al cliente sobre el estado de los neumáticos. Según lo observado en vehículo y neumáticos, proponer consultas con los especialistas de tren delantero y alineación.



## **Alineación y Tren Delantero**

### **Programa de formación**

El objetivo de esta formación es que los asistentes incorporen como conceptos centrales que la alineación consiste en ajustar los ángulos de las ruedas y la dirección, con el propósito de balancear todas las fuerzas de fricción, gravedad, fuerza centrífuga e impulso.

Todos los componentes de la suspensión y del sistema de dirección deben ser ajustados de acuerdo a especificaciones prescritas.

Una correcta alineación logrará que el vehículo se desplace suavemente, mantenga el agarre apropiado, buena estabilidad en línea recta o en curva y los neumáticos tengan la máxima duración.

## 1. Alineación


### Temas de formación:

1. Conocimientos específicos de mecánica del tren delantero.
2. Capacidad para operar los dispositivos para la alineación del vehículo, herramientas para el ajuste de componentes del sistema. Manejo de instrumentos y equipamientos necesarios.
3. Calibración de neumáticos: interpretar las diferentes unidades que expresa el medidor de presión (bar, libras, kilogramos) y efectuar las conversiones necesarias. Revisar la presión de los neumáticos y calibrarlos de acuerdo a las especificaciones del fabricante y las características técnicas del vehículo.
4. Interpretar la geometría de suspensión y dirección del vehículo y especificaciones de alineación según el manual del fabricante.
5. Medir los ángulos de alineación (comba, convergencia y avance) de los diferentes ejes considerando los parámetros del fabricante o especificaciones técnicas.
6. Alineación del vehículo: procedimientos correctos para la alineación de un vehículo, teniendo en cuenta el modelo y el tipo de suspensión. Alineación de un vehículo considerando las correcciones a realizarse en los diferentes ángulos y de acuerdo a los parámetros del fabricante.

## 2. Tren delantero.

### Temas de formación:

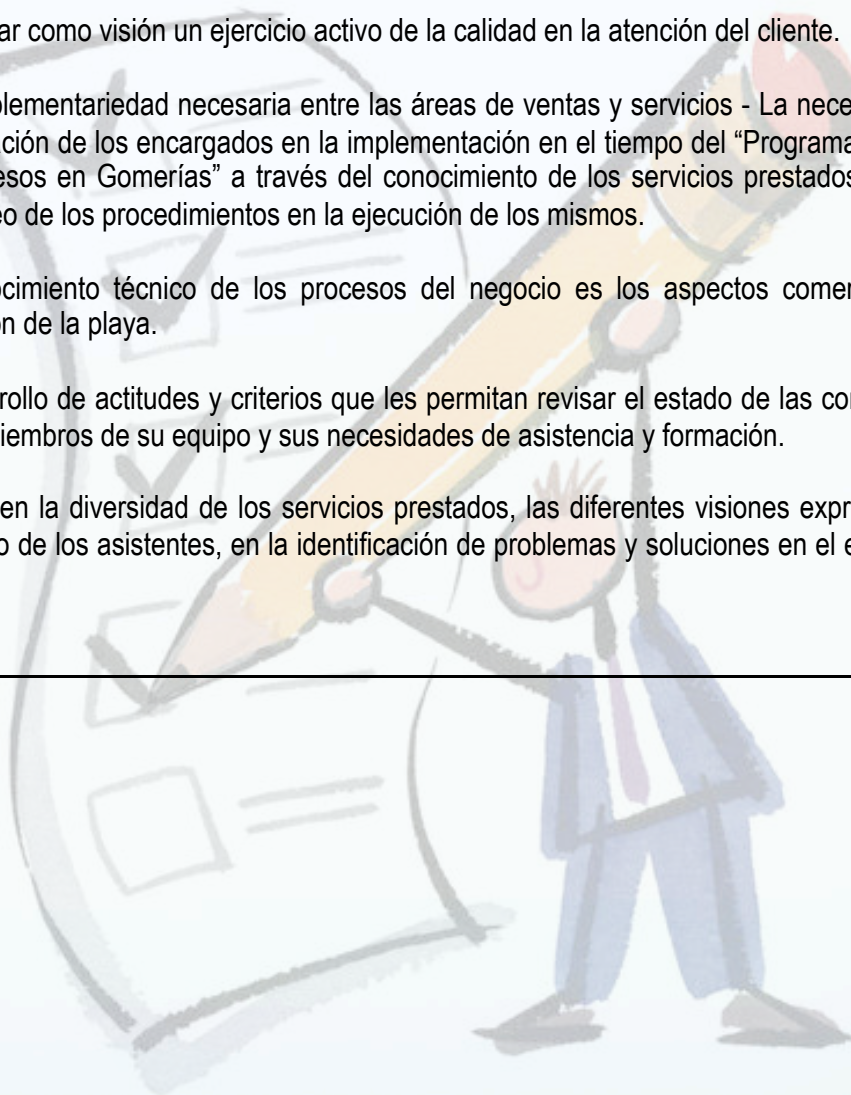
1. Sistemas de suspensión. Diagnóstico de fallas y roturas y reparación.
2. Sistemas de dirección. Diagnóstico de fallas y roturas y reparación.
3. Conocimiento de las normativas técnicas y criterios para el mantenimiento de los sistemas de suspensión y de dirección.
4. Adquirir técnicas de trabajo para constatar juegos y/o desgastes en tren trasero y delantero.

<b>ACTIVIDAD</b> 	<b>Destinatarios, lugar de realización y horario</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Información/Docente</b>
<b>TALLER DE DESARROLLO            PARA ENCARGADOS DE            PLAYA Y ENLACE OFICINAS            COMERCIALES</b>	a) Personal de Empresas Solicitantes, en sus instalaciones.  b) Aula FAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicación Clientes.</li> <li>✓ Coordinación Oficina-Playa.</li> <li>✓ Análisis de procesos y Mejores prácticas.</li> <li>✓ Coordinación de acciones de equipos.</li> </ul>	Gerardo Lascombes
	<p>Jornada única, salvo necesidad extra a determinar según diagnóstico inicial, o bien replicando en distintos PDVs.</p>		

### Actividad: 3-Taller de desarrollo para Encargados de Playa y enlace oficinas comerciales.

El objetivo de este taller es fortalecer desde el rol de líder de equipo en los participantes:

- ⇒ Incorporar como visión un ejercicio activo de la calidad en la atención del cliente.
- ⇒ La complementariedad necesaria entre las áreas de ventas y servicios - La necesidad de la colaboración de los encargados en la implementación en el tiempo del “Programa de mejora de procesos en Gomerías” a través del conocimiento de los servicios prestados en sí y el monitoreo de los procedimientos en la ejecución de los mismos.
- ⇒ El conocimiento técnico de los procesos del negocio es los aspectos comerciales y la operación de la playa.
- ⇒ El desarrollo de actitudes y criterios que les permitan revisar el estado de las competencias de los miembros de su equipo y sus necesidades de asistencia y formación.
- ⇒ Revisar en la diversidad de los servicios prestados, las diferentes visiones expresadas por cada uno de los asistentes, en la identificación de problemas y soluciones en el ejercicio del rol.





ACTIVIDAD

4

ENCUENTROS PARTICIPATIVOS DE  
CONDICIONES Y MEDIO  
AMBIENTE DE TRABAJO

Destinatarios, lugar de realización y horario

Objetivos

Información/Docente

a) Personal de Empresas Solicitantes, en sus instalaciones.

b) Aula FAN

Horarios a convenir en ambos casos.

Determinar y establecer estándares, procedimientos, normativas y/o metodologías de trabajo que garanticen y/o permitan controlar las condiciones y agentes de riesgo en los distintos ambientes laborales, conforme la actividad que se desarrolla.

Diego Pastor

Jornadas a determinar, según diagnóstico inicial, o bien replicando en distintos PDVs; como así también, conforme a oferta/programación/disponibilidad de Aula FAN.

La temática puede incluir:

- ✓ Accidentología laboral.
- ✓ Prevención y control de Incendios/Pautas de Evacuación.
- ✓ Utilización, selección y cuidado de elementos de protección personal.
- ✓ Riesgos mecánico y eléctrico. Riesgos propios de la actividad (utilización de herramientas manuales, eléctricas, neumáticas).
- ✓ Ergonomía y Movimiento manual de cargas.
- ✓ **Asesoramiento especial a Autoridades y/o Mandos medios.**

## Actividad: 4-Encuentros participativos de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

El objetivo de este taller es que los asistentes al final del mismo conozcan:

1. Una Introducción a los conceptos de Higiene y Seguridad Laboral en Gomerías.
2. Prácticas seguras y de prevención en relación con los diferentes tipos de riesgo.
3. La Aplicación del Mapa de Riesgos.
4. Principios de accidentología laboral.
5. Prevención y control de incendios. Rutinas de evacuación y prevención de riesgos por incendio.
6. Elementos de protección personal (uso y conservación).
7. Pautas para el correcto Movimiento manual de cargas - Ergonomía.
8. Normativas vigentes de higiene, seguridad y condiciones ambientales aplicables a Gomerías.
9. Uso apropiado y seguro de herramientas.

Destinatarios, lugar de realización y horario	Objetivos	Información/Docente
<p>a) Personal de Empresas Solicitantes, en sus instalaciones.</p> <p>b) Aula FAN</p> <p>Horarios a convenir en ambos casos.</p>	<p>Brindar la asistencia técnica adecuada a Plantas de Reconstrucción de Neumáticos, para garantizar la Aptitud Técnica del Proceso de Reconstrucción, conforme requerimientos INTI-Caucho e INTI-Certificaciones</p>	<p>Diego Pastor</p>

- ✓ Esta actividad ha sido diseñada para asistir a las Plantas de Reconstrucción de Neumáticos en la implementación de un Sistema de Gestión que permita efectuar las adecuaciones operativas, funcionales y organizativo-administrativas tendientes a garantizar la Aptitud Técnica del establecimiento, de acuerdo a los requisitos establecidos en el marco de la Certificación de Neumáticos Reconstruidos, a través del organismo rector de dicho proceso de certificación: el *Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI)*.
- ✓ En tal sentido, la asistencia se basa en los aspectos contemplados y establecidos en el Reglamento Técnico INTI N° RT-CNR-01, como así también en las Normas IRAM N° 113319, 113321, 113323 y 113324 (por enumerar las más destacadas); todo bajo la tutela jurídica superior de la Ley Nacional de Tránsito y Seguridad Vial N° 24449, sus Decretos Reglamentario N° 779/95 y Modificatorio N° 32/2018 y las Resoluciones de la ex SICPME N° 91/2001 y N° 205/2010.
- ✓ El desarrollo e implementación de tales prestaciones dependerán del estado de situación de cada Planta, por cuanto la asignación horaria y/o afectación del profesional idóneo dependerá del diagnóstico inicial que se lleve a cabo, conforme relevamiento preliminar pertinente.
- ✓ **Asesoramiento especial a Autoridades y/o Mandos medios.**

## CUADRO ILUSTRATIVO DE APLICACION/GUIA

Módulos	Alcance	Duración
Inicial	Etapa diagnóstica exclusivamente.	1 módulo
Operativos de Asistencia e Implementación Directa	Adecuación y control documental de etapas procesales, infraestructura y equipamiento. <sup>(*a)</sup>	1 a 2 módulos
	Adecuación y control documental de gestiones de compras/adquisición de materias primas, insumos y productos suministrados por los clientes (Cascos a reconstruir).	1 módulo
	Adecuación de gestiones comerciales/administrativas, control de compras y proveedores, tratamiento de No-conformidades. Garantía de Calidad hacia el Cliente y custodia del producto de su propiedad (Casco a reconstruir). <sup>(*b)</sup>	1 a 2 módulos
	Adecuación documental y registral interna de la Empresa, aplicada al Sistema de Gestión de Calidad. Inspecciones, ensayos y auditorías internas. <sup>(*c)</sup>	1 a 2 módulos
	Gestión y control integral de Recursos Humanos, con alcance a todas las áreas de la organización laboral.	1 módulo
Capacitador	Capacitación e implementación de Procedimientos integradores a todas las áreas/sectores. <sup>(*d)</sup>	1 módulo
Evaluador	Evaluación integral de aplicación y funcionamiento del Sistema Integral de Gestión de Calidad, con interrelación de todas las áreas que conforman la Empresa como organización laboral, a efectos de determinar Aptitud factible para solicitar Auditoría INTI. <sup>(*e)</sup>	1 módulo
Asistencial /Tutorial	Asistencia Técnica in-situ al momento de llevarse a cabo la Auditoría por parte del personal de INTI-Certificaciones e INTI-Caucho. <sup>(*f)</sup>	1 módulo



## Aclaraciones importantes al cuadro ilustrativo precedente:

(\*a): la cantidad de módulos a aplicar en esta fase, dependerá de la envergadura y/o complejidad funcional del establecimiento en cuestión y la disponibilidad o carencia de respaldo documental operativo en consecuencia. No obstante ello, si bien la realidad funcional de cada Planta de Reconstrucción NO responde a un esquema universal, como así tampoco el lay-out de cada uno de ellas y, consecuentemente su capacidad operativa y por ende su envergadura; se puede afirmar que NO debería insumir una cantidad mayor a tres (3) módulos esta fase, tomando como situación hipotética una Planta de grandes dimensiones con un estado de situación con grandes carencias en Sistema de Gestión.

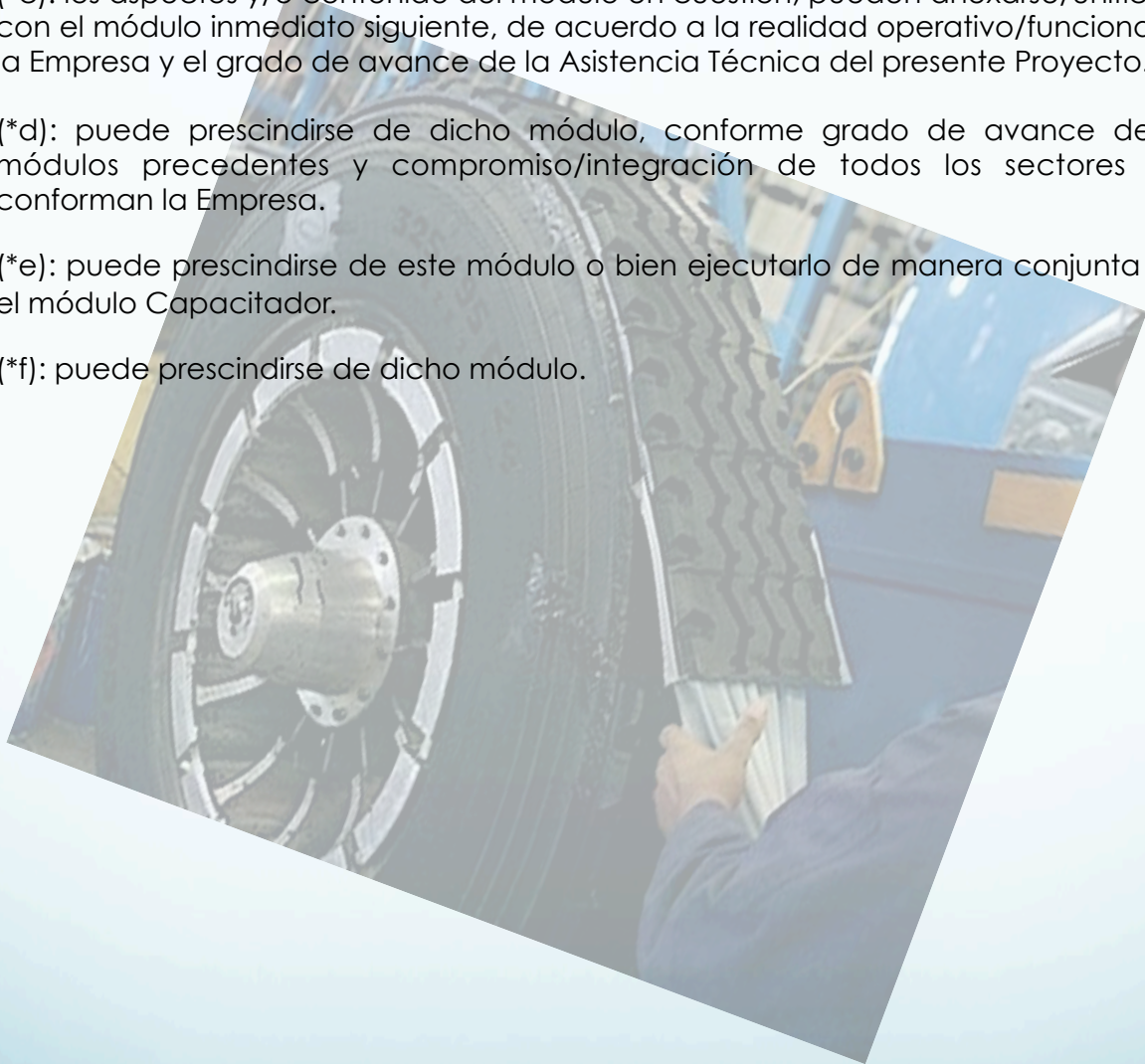
(\*b): caben las mismas consideraciones que el caso precedente.

(\*c): los aspectos y/o contenido del módulo en cuestión, pueden anexarse/unificarse con el módulo inmediato siguiente, de acuerdo a la realidad operativo/funcional de la Empresa y el grado de avance de la Asistencia Técnica del presente Proyecto.

(\*d): puede prescindirse de dicho módulo, conforme grado de avance de los módulos precedentes y compromiso/integración de todos los sectores que conforman la Empresa.

(\*e): puede prescindirse de este módulo o bien ejecutarlo de manera conjunta con el módulo Capacitador.

(\*f): puede prescindirse de dicho módulo.



- 
- ✓ Asesoramiento técnico a Autoridades Empresariales.
  - ✓ Asesoramiento técnico a Mandos Medios.
  - ✓ Coaching Comercial.
  - ✓ Asesoramiento técnico-legal en materia de Higiene y Seguridad Industrial (ART, SRT, Ministerio de Trabajo).
  - ✓ Asesoramiento técnico-legal en agenda/matriz medioambiental (SADS, OPDS, NFU, etc.).
  - ✓ Certificaciones de competencias/idoneidad/aptitud laboral (evaluación de formación, conocimientos y desempeño del personal operativo).

# VENTA RELACIONAL EN GOMERIAS

Destinatarios, lugar de realización y horario	Objetivos	Información/Docente
<p>a) Personal de Empresas Solicitantes, en sus instalaciones.</p> <p>b) Aula FAN</p> <p>Horarios a convenir en ambos casos.</p>	<p>La capacitación se centra en las diferentes etapas para encontrar clientes potenciales y después mantenerlos e, incluso, desarrollarlos.</p>	<p>Claudio Cuzzola</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Satisfacción de necesidades.</li> <li>⇒ Solución de problemas.</li> <li>⇒ El vendedor actúa más como un asesor.</li> <li>⇒ Confianza.</li> <li>⇒ Comunicación en dos sentidos.</li> <li>⇒ Conocimiento de la competencia.</li> <li>⇒ Obtención de información.</li> <li>⇒ Solución de problemas estratégicos.</li> <li>⇒ Proporcionar un mayor valor agregado.</li> <li>⇒ Seguimiento posventa.</li> </ul>		