

Cursos para Empresas de Servicios Profesionales

Los servicios profesionales constituyen, en la actualidad, un aspecto central de la nueva economía mundial basada en los conocimientos. El suministro adecuado de tales servicios es fundamental para el desarrollo económico, ya que éstos contribuyen a crear una infraestructura comercial eficiente, incluidos sus aspectos fiscales y jurídicos, y a garantizar la competitividad de las empresas.

Expertos como Tom Peters, piensan que las empresas deben adoptar la estructura organizativa de las empresas de servicios profesionales si desean tener éxito en el futuro. Ya se trate de una empresa consultora, de una agencia de publicidad, de un bufete de abogados o de un estudio de arquitectura, estas empresas solo podrán prosperar si son capaces de atraer a los profesionales con más talento, enfocarse en las relaciones con los clientes y proporcionar servicios de la mayor calidad. Gracias a la tecnología de la información, estos grupos no ya han de estar reunidos bajo un mismo techo. Equipos de profesionales independientes se coordinarán y trabajarán en equipo para llevar a cabo un proyecto y se dispersarán una vez que el mismo haya sido completado. Este flujo libre de ideas y de capital humano será la base sobre la que se asiente el crecimiento económico de los próximos 50 años.

Los cursos que ofrecemos van dirigidos a empresas que presten servicios profesionales que no estén basados en un producto tangible. En esta categoría incluimos a profesionales tales como abogados, contables, consultores de empresa, consultores técnicos, asesores políticos, arquitectos, ingenieros, médicos, agentes de publicidad, agentes inmobiliarios y agentes de seguros. Estos profesionales deben hacer frente a un conjunto de cuestiones y problemas muy similares para prestar sus servicios especializados a sus clientes, por lo que muchos de los mecanismos, procedimientos y operaciones de las empresas de servicios profesionales son también similares.

El principal objetivo de una empresa de servicios profesionales es añadir el suficiente valor a sus clientes para que estos le paguen lo necesario para cubrir sus costes y obtener un beneficio aceptable. El objetivo de los cursos que ofrecemos, es facilitar las herramientas, técnicas y prácticas necesarias para alcanzar ese objetivo y para ayudar a las empresas de servicios profesionales en su crecimiento.

Catálogo de Cursos para Empresas de Servicios Profesionales

- **Dirección Comercial y Gestión de las Ventas en una Empresa de Servicios Profesionales**
- **El Marketing y el Desarrollo del Negocio en una Empresa de Servicios Profesionales**
- **La Estructura Organizativa de la Empresa de Servicios Profesionales**
- **Carreras Profesionales, Compensación y Desarrollo Profesional en una Empresa de Servicios Profesionales**
- **Gestión de los Riesgos y Garantía de Calidad en una Empresa de Servicios Profesionales**
- **La Gestión de las Propuestas Comerciales en una Empresa de Servicios Profesionales**
- **La Prestación de Servicios en una Empresa de Servicios Profesionales**
- **Reclutamiento y Retención del Personal en una Empresa de Servicios Profesionales**
- **Tecnología de la Información en una Empresa de Servicios Profesionales**

Curso: Dirección Comercial y Gestión de las Ventas en una Empresa de Servicios Profesionales

1. **Introducción**
2. **Ventajas de una organización de ventas**
 - 2.1. Generación de ingresos
 - 2.2. Solución de bajo coste para el desarrollo del negocio
 - 2.3. Venta de los servicios y de los consultores más adecuados para cada cliente
3. **Organización del equipo de ventas**
 - 3.1. Integración de las ventas y del marketing
 - 3.2. Definición de territorios
 - 3.3. Determinación del tamaño del equipo de ventas
 - 3.4. Creación de un plan de compensación del equipo de ventas
4. **Creación y Dirección del equipo de ventas**
 - 4.1. Reclutamiento
 - 4.2. Formación
 - 4.3. Seguimiento del desempeño
 - 4.4. Reuniones de ventas
5. **Venta de los servicios de la empresa**
 - 5.1. Orientación al cliente
 - 5.2. Identificación y generación de clientes potenciales
 - 5.3. Conocimiento de los consultores de la empresa
6. **Medición de resultados del equipo de ventas**
 - 6.1. Sistemas de soporte, procesos y tecnologías
7. **Conclusiones**
8. **Recursos**

Duración: 8 a 16 horas

Metodología:

- Presentación y explicación de conceptos teóricos, modelos y herramientas de análisis
- Análisis y discusión de casos prácticos
- Consulta y navegación por Sitios Web que ilustren y amplíen los conceptos presentados (si hay disponibles recursos informáticos para acceso a Internet)

Curso: El Marketing y el Desarrollo del Negocio en una Empresa de Servicios Profesionales

1. **Introducción**
2. **Definición y diferenciación del Profesional y de la Empresa**
 - 2.1. Definición del "mercado objetivo" (target) y del cliente ideal de la empresa
3. **Utilización eficaz y eficiente de los Recursos Humanos de la empresa**
 - 3.1. El modelo "Partner"
4. **Desarrollo del negocio mediante la demostración de los conocimientos y de las competencias**
5. **Desarrollo del negocio mediante las relaciones y la red de contactos profesionales**
6. **Gestión exitosa de los clientes y de sus expectativas**
7. **La publicidad como un medio para la generación de negocio**
8. **La utilización del personal interno de marketing y ventas para la generación de negocio**
9. **La presentación de ventas**
 - 9.1. La preparación de la presentación
 - 9.2. Desarrollo de la presentación

9.3. La post-presentación

10. Conclusiones

Duración: 8-16 horas

Metodología:

- Presentación y explicación de conceptos teóricos, modelos y herramientas de análisis
- Análisis y discusión de casos prácticos
- Consulta y navegación por Sitios Web que ilustren y amplíen los conceptos presentados (si hay disponibles recursos informáticos para acceso a Internet)

Curso: La Estructura Organizativa de la Empresa de Servicios Profesionales

1. **Introducción**
2. **Panorámica de las formas de organización de las empresas de servicios profesionales**
3. **Consideraciones generales sobre la estructura organizativa de una empresa de servicios profesionales**
4. **Propiedad y dirección de una empresa de servicios profesionales**
5. **Modelos organizativos para una empresa de servicios profesionales**
 - 5.1. Modelo basado en las prácticas
 - 5.2. Modelo funcional
 - 5.3. Modelos híbridos
 - 5.4. Modelo geográfico
6. **Funciones del personal de apoyo**
7. **Asignación de responsabilidades para la fijación de precios, el marketing, el desarrollo de nuevos servicios y el proceso de presupuestación**
8. **El desarrollo de las carreras profesionales**
9. **Ejemplo de modelo organizativo**
10. **Conclusiones**
11. **Recursos**

Duración: 8-12 horas

Metodología:

- Presentación y explicación de conceptos teóricos, modelos y herramientas de análisis
- Análisis y discusión de casos prácticos
- Consulta y navegación por Sitios Web que ilustren y amplíen los conceptos presentados (si hay disponibles recursos informáticos para acceso a Internet)

Curso: Carreras Profesionales, Compensación y Desarrollo Profesional en una Empresa de Servicios Profesionales

1. **Introducción**
2. **Factores determinantes de la satisfacción del personal en una empresa de servicios profesionales**
3. **Carreras Profesionales dentro de una empresa de servicios profesionales**
 - 3.1. Elementos de una Carrera Profesional
 - 3.2. Carreras Profesionales paralelas para el personal "no-asociado"
 - 3.3. Revisión y actualización de Carreras Profesionales
4. **Compensación y Beneficios**
 - 4.1. Comunicación interna sobre compensaciones

LucasTraining

- 4.2. Temporización de los eventos de compensación
- 4.3. Selección de beneficios
- 4.4. Prerrequisitos para la obtención de beneficios
- 5. Desarrollo Profesional en una empresa de servicios profesionales**
 - 5.1. Valoraciones del desempeño como clave del desarrollo profesional
 - 5.2. Creación de Planes de Desempeño
 - 5.3. El Modelo de eliminación del 10%
 - 5.4. Programas de Formación para el desarrollo profesional
 - 5.5. Feedback y "coaching"
- 6. Conclusiones**
- 7. Recursos**

Duración: 8-12 horas

Metodología:

- Presentación y explicación de conceptos teóricos, modelos y herramientas de análisis
- Análisis y discusión de casos prácticos
- Consulta y navegación por Sitios Web que ilustren y amplíen los conceptos presentados (si hay disponibles recursos informáticos para acceso a Internet)

Curso: Gestión de los Riesgos y Garantía de Calidad en una Empresa de Servicios Profesionales

- 1. Introducción**
- 2. Definición de Gestión de los Riesgos y de Garantía de Calidad**
- 3. Gestión de los Riesgos en una empresa de servicios profesionales**
 - 3.1. El papel crítico de la toma de decisiones en la gestión de los riesgos
 - 3.2. Categorización de los riesgos
 - 3.3. Metodología de gestión de los riesgos
 - 3.4. Mejora de la gestión de los riesgos
 - 3.5. Acciones concretas para evitar o reducir los riesgos
- 4. Garantía de Calidad en una empresa de servicios profesionales**
- 5. Gestión de las crisis en una empresa de servicios profesionales**
- 6. Asignación de responsabilidades para la gestión de los riesgos y la garantía de calidad en una empresa de servicios profesionales**
- 7. Recursos**

Duración: 8 horas

Metodología:

- Presentación y explicación de conceptos teóricos, modelos y herramientas de análisis
- Análisis y discusión de casos prácticos
- Consulta y navegación por Sitios Web que ilustren y amplíen los conceptos presentados (si hay disponibles recursos informáticos para acceso a Internet)

Curso: La Gestión de las Propuestas Comerciales en una Empresa de Servicios Profesionales

- 1. Introducción**
- 2. Los objetivos y funciones de una Propuesta Comercial o Anteproyecto**
 - 2.1. El proceso de venta de servicios profesionales
- 3. La redacción de Propuestas Comerciales o Anteproyectos**
 - 3.1. Apartados clave de una Propuesta Comercial

www.lucatraining.es

Formación en Competencias y Habilidades para la Economía Digital

ricardolucas@telefonica.net

Tel. 677590790

LucasTraining

- 3.2. Cualificaciones y referencias
- 3.3. Aspectos legales de una Propuesta Comercial
- 3.4. Fijación de precios y negociación
- 3.5. Cuándo hacer y cómo hacer concesiones al cliente
- 4. Seguimiento y cierre de Propuestas Comerciales**
- 5. Gestión del proceso de desarrollo de Propuestas Comerciales**
- 6. Documentos relacionados**
- 7. Claves para el éxito en la elaboración de Propuestas Comerciales**
 - 7.1. Ventajas competitivas y enfoque
 - 7.2. Asignación inteligente de recursos
 - 7.3. Dando a los clientes potenciales una razón para comprar
 - 7.4. Visión a largo plazo
- 8. Conclusiones**

Duración: 8 horas

Metodología:

- Presentación y explicación de conceptos teóricos, modelos y herramientas de análisis
- Análisis y discusión de casos prácticos
- Consulta y navegación por Sitios Web que ilustren y amplíen los conceptos presentados (si hay disponibles recursos informáticos para acceso a Internet)

Curso: La Prestación de Servicios en una Empresa de Servicios Profesionales

- 1. Introducción**
- 2. La gestión del cambio en una empresa de servicios profesionales**
- 3. Dirección Estratégica de una empresa de servicios profesionales**
 - 3.1. Compromiso del equipo de dirección en la gestión estratégica
 - 3.2. Propietarios / Inversores / Fundadores
 - 3.3. Empleados / Voluntarios / Capital Humano
 - 3.4. Clientes Potenciales/ Clientes / Consumidores
 - 3.5. Vendedores / Proveedores
 - 3.6. Estructura de Dirección
- 4. Prestación Estratégica de servicios profesionales**
 - 4.1. Investigación de los competidores
 - 4.2. Relaciones con los clientes
 - 4.3. Medición de resultados
 - 4.4. Estrategias de fijación de precios
 - 4.5. Estrategias de cobro de los servicios
 - 4.6. Control de calidad
- 5. Conclusiones**

Duración: 8-16 horas

Metodología:

- Presentación y explicación de conceptos teóricos, modelos y herramientas de análisis
- Análisis y discusión de casos prácticos
- Consulta y navegación por Sitios Web que ilustren y amplíen los conceptos presentados (si hay disponibles recursos informáticos para acceso a Internet)

Curso: Reclutamiento y Retención del Personal en una Empresa de Servicios Profesionales

1. **Introducción**
2. **Diferencias entre el reclutamiento en una empresa de servicios profesionales y en otros tipos de empresa**
 - 2.1. No "fungibilidad"
 - 2.2. Compensación
 - 2.3. Factores relacionados con la personalidad
 - 2.4. Responsabilidad legal
3. **Diferencias entre la retención del personal en una empresa de servicios profesionales y en otros tipos de empresa**
4. **Los cuatro tipos de profesional en una empresa de servicios profesionales**
 - 4.1. El generador de negocio ("rainmaker")
 - 4.2. El especialista
 - 4.3. El obrero ("worker bee")
 - 4.4. El inadaptado
5. **Las fases del reclutamiento del personal en una empresa de servicios profesionales**
 - 5.1. Filtrado inicial / Criterios para la selección de candidatos
 - 5.2. Identificación inicial y contacto con los empleados potenciales
 - 5.3. Filtrado avanzado
 - 5.4. Entrevista
 - 5.5. Comprobación de referencias
 - 5.6. Proceso estricto de toma de decisiones
 - 5.7. Negociación de la compensación
 - 5.8. Venta de la empresa al candidato seleccionado
6. **Las fases de la retención del personal en una empresa de servicios profesionales**
 - 6.1. Revisiones individuales periódicas del desempeño y feedback
 - 6.2. Programas de satisfacción de los empleados (revisiones y feedback de grupo)
 - 6.3. Programas de "mentorship"
7. **Revisiones de los procesos de reclutamiento y retención en una empresa de servicios profesionales**
8. **Conclusiones**
9. **Recursos**

Duración: 8-16 horas

Metodología:

- Presentación y explicación de conceptos teóricos, modelos y herramientas de análisis
- Análisis y discusión de casos prácticos
- Consulta y navegación por Sitios Web que ilustren y amplíen los conceptos presentados (si hay disponibles recursos informáticos para acceso a Internet)

Curso: Tecnología de la Información en una Empresa de Servicios Profesionales

1. **Introducción**
2. **Estrategia y tecnología de la información en una empresa de servicios profesionales**
3. **Arquitectura del sistema de información**
4. **Organización del Departamento de tecnología de la información en una empresa de servicios profesionales**
5. **Estándares de tecnología de la información**
6. **Operaciones y servicios del Departamento de tecnología de la información**

LucasTraining

7. Alcance de las operaciones y servicios

8. Proyectos de tecnología de la información en una empresa de servicios profesionales

9. Presupuesto de tecnología de la información

- 9.1. Gestión de acuerdo con el presupuesto
- 9.2. Gestión de las peticiones fuera de presupuesto

10. Conclusiones

Duración: 8 horas

Metodología:

- Presentación y explicación de conceptos teóricos, modelos y herramientas de análisis
- Análisis y discusión de casos prácticos
- Consulta y navegación por Sitios Web que ilustren y amplíen los conceptos presentados (si hay disponibles recursos informáticos para acceso a Internet)