

Capacitación por partida doble con Sergio Quiroga Morla

Los últimos días de octubre han encontrado a la CRIPCO y muchas empresas de la región en tarea de capacitación. Dos seminarios de 8 horas de duración cada uno han llegado a Oberá de la mano de CAME, a través del Programa de Fortalecimiento al Comercio Minorista (PROCOM) con el aval del BID FOMIN con la presentación de Sergio Quiroga Morla.

Atención al Cliente y Ventas

Nuevamente la CRIPCO ha ofrecido el Taller de Atención al Cliente y Ventas dirigido especialmente a los propietarios de las Pequeñas y Medianas Empresas, como también para el personal de contacto, el que está de cara al cliente.

Los 26 asistentes al taller de Atención al Cliente y Ventas coincidieron en la sede de la CRIPCO el miércoles 29, jueves 30 y viernes 31 de octubre de 20,15 a 23 horas para formarse como profesionales de las ventas, conociendo las herramientas, técnicas y nuevas tendencias en lo que hace a la calidad de servicio e incorporándolas a través de ejercicios prácticos.

“La capacitación es la única gran diferenciación que pueden tener por seguras las empresas” aseveró Quiroga Morla comentando que la dinámica de los mercados y las condiciones socio culturales cada vez admiten menos errores.

El curso abarcó temas como la satisfacción del cliente, el costo de la no satis-

facción, los conceptos que evalúa el cliente, los errores frecuentes en la atención; los pasos del proceso de venta; las características y los beneficios de los productos y servicios; manejo de objeciones, el cierre de la venta; y la necesaria resolución de quejas.

Entre las empresas que se han capacitado en la Atención al Cliente encontramos a **Dinco Supermercado, Mielniczuk Materiales, Santa Mónica, Supermercado Cerro Azul, Cabañas del Parque, Centro PC, Oscar Paseo de Compras, Global Motos, RB Construcciones, Donnatela Niños y Sager Equipamientos.**

La Experiencia según los participantes

Rocío de Donnatela Niños se mostraba satisfecha diciendo que *“el desarrollo del curso fue sorprendente ya que nos dio un ejemplo de cada situación diaria y a la vez cómo resolverlo”.*

De la misma manera, la estudiante de Diseño Industrial, **Jésica Figueredo**, quien participó de las jornadas, señalaba que *“el Licenciado Sergio Quiroga Morla es un*

76 En esta edición

Capacitación por partida doble con el Lic. Sergio Quiroga Morla.

Cámaras de Comercio de Misiones UNIDAS.

Cámara Regional de Industria, Producción y Comercio de Oberá

Fundada el 11 de septiembre de 1949

9 de Julio 934. Oberá, Misiones
Tel/Fax (03755) 401323 /427433
cripco@arnet.com.ar - www.cripco.com.ar

Responsable del Boletín: Lic. Fabiana Minoura

excelente expositor, dinámico; sabe transmitir con simpleza y facilidad” y agradeció también la atención de la CRIPCO porque se sintió muy cómoda y satisfecha con el entrenamiento en Atención al Cliente.



Mientras que para **Rosy** de Supermercado Dinco, el taller resultó *“¡excelente! Me va a ayudar mucho en mi trabajo, a superarme cada día más”.*

expreso **Singer**

Está Bueno Volver



> www.expresosinger.com

Viene de página 1

Capacitación por partida doble con Sergio Quiroga Morla**Motivación, Supervisión y Liderazgo**

Con más de 30 participantes pertenecientes a firmas tan importantes como **Abarca, Cabañas del Parque; Confitería Alemana; Dinco Supermercados; Gimnasio Fénix; Impulso Supermercado; Logística Y Servicio (Virasoro); Neumáticos Obermann; Oscar Paseo de Compras; RB Construcciones; SOS Emergencias y Supermercado Cerro Azul**, los pasados jueves 30 y viernes 31 de octubre, se desarrolló el Seminario "Motivación, Supervisión y Liderazgo", dictado por el Licenciado Sergio Quiroga Morla.

El entrenamiento para conductores de grupos de trabajo tuvo una duración de 8 horas y convirtió las siestas de esos dos días en verdaderas ventanas que se abren para mostrarnos la diferencia entre trabajar en grupo y formar un equipo.

Esta fue la primera experiencia en una temática especialmente dirigida a los propietarios, gerentes, mandos medios y encargados de negocios que buscan comprender funcionamiento de los mecanismos de motivación del personal y los diversos tipos de liderazgo para lograr el mejor resultado por parte del personal, como también para elaborar una estrategia y un plan de acción que optimice la relación y mantenga la motivación del equipo de trabajo.

De acuerdo a lo manifestado por el disertante, "la motivación es una de las tareas más simples pero al mismo tiempo de las más complejas. Es simple porque las personas se sienten básicamente motivadas o impulsadas a realizar sus tareas si son recompensadas, por lo tanto, motivar a alguien debería ser algo sencillo, consistiría solo en encontrar lo que la persona que se quiere motivar desea y convertirlo en la recompensa. Sin embargo es



Trabajando en equipo los participantes de Dinco Supermercado y las de Confitería Alemana

allí donde se presenta la complejidad de la motivación".

En este sentido agregó que "lo que una persona considera como una recompensa justa por los servicios prestados otras pueden no considerarlo como tal. Por lo tanto y ante el hecho de que los gerentes deben incentivar a su personal a realizar distintas actividades, se debe aceptar la complejidad de la motivación y comenzar a analizar qué es lo que se sabe con respecto a este tema".

Una experiencia motivante

Para **Carolina** de Cabañas del Parque "este curso resultó útil, aplicable a la realidad y actualidad de las empresas"; mientras que para **Raúl** de Dinco Supermercados, "el curso nos dio cosas muy claras, concisas adaptadas a la realidad en donde nos hace ver un montón de temas que en casos específicos no las aplicamos y nos hizo ver realidades en que podemos mejorar". A Rubén que llegó de Cerro Azul, le gustó participar y "escuchar quizá lo que nunca quise escuchar y poder saber que otras personas tienen problemas similares... comprendí que los empleados también necesitan participar del desarrollo de la empresa".

*Conociéndonos***Cabañas del Parque**

Elías Andrujovich soñó con dejar un legado grande y ambicioso. Es así que invirtió todo lo ganado durante 60 años de trabajo honrado, y con el aporte técnico de su nieta **María Carolina Ostrorog**, el 24 de Junio de 1994 inauguró el **Hotel Cabañas del Parque**.

El hotel cuenta con 48 confortables habitaciones, un restaurante, piscina y un entorno natural incomparable. Enclavado en un terreno de 23 mil m2 colmado de vegetación autóctona y buen gusto en la construcción, situado al lado del Parque de las Naciones y a pocas cuadras del centro de Oberá.

En 1998, agrega el salón de eventos; totalmente equipado para realizar diversas actividades, con capacidad para 500 personas en conferencia ó 320 comensales en un banquete. La calidad en la atención, la seriedad en la prestación de los servicios y la calidez de recibir a los huéspedes como en la casa propia, son la mejor carta de presentación de Cabañas del Parque.

Con el transcurso del tiempo incorporó nuevos servicios, el 30 de junio de 2007 inició sus actividades un SPA, comparable a los mejores centros antiestrés de Argentina, dedicado al cuidado de la salud y la belleza.

El 8 de marzo de 2008 inicia una nueva etapa. La que se corona con la excelencia, en la atención de cada huésped, de cada cliente: un nuevo restaurante que mezcla la vocación de servicio en cada plato, en cada taza de café, lo emocional y ancestral, con la historia familiar y el homenaje a una gran mujer, única e irremplazable que da nombre al restaurante: Wanda.

Wanda
Restaurante

Descubra nuevas sensaciones



Hotel
Cabañas del Parque

SPA- Restaurante - Eventos - Piscina

SPA

Para regalar y Regalarse

Salón de Eventos
China Zorrilla

Un lugar para sus festejos

Una manera segura de realizar operaciones comerciales

El SICC (Sistema de Informes Comerciales CRIPCO) es una **red solidaria de datos** retroalimentada por los mismos socios de la CRIPCO, que **alerta acerca de posibles incumplimientos** de clientes de Oberá y la región.

El sistema cuenta con más de 10.000 afectaciones y recibe unas 1.800 consultas mensuales, constituyéndose en una **herramienta de análisis fehaciente para las empresas**.

Atendiendo los nuevos estándares de seguridad informática, la CRIPCO cuenta con un server dedicado exclusivamente al sistema. El SICC permite el acceso las 24 horas vía Internet, accediendo en tiempo real desde los propios locales comerciales. **El SICC observa la normativa legal vigente y está inscripto en el Registro Nacional de Bases de Datos.**

Sistema de Informes Comerciales CRIPCO



Es una verdadera herramienta cuando se vende a crédito

- Fomenta la cancelación de deudas
- Minimiza los riesgos en futuros cobros
- Brinda acceso rápido y sencillo, las 24

Consulte el SICC en:
www.cripco.com.ar



Benefíciense con
10 consultas gratis,
por mes.

La próxima reunión será en Oberá

Cámaras de Comercio de Misiones unidas

Las Cámaras de Comercio de Misiones se han reunido nuevamente Jardín América.

Del encuentro que se dio el jueves 16 de octubre participaron **Daniel Milde** y **Fabiána Minoura** representando a la CRIPCO y los directivos y representantes de las cámaras de Eldorado, Posadas; la anfitriona: Jardín América y la novel de San Vicente.

La reciente formación de la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de San Vicente fue celebrada por todos los presentes y sin mediar mayores protocolos se inició la sesión considerando las actividades cotidianas de las Cámaras de Comercio: el rol principal de actuar en defensa de los intereses comunes de los empresarios del comercio, la industria, la producción y los servicios, sugiriendo alternativas, intercambiando informaciones, orientando a sus asociados, buscando la cooperación empresarial para favorecer el desarrollo socioeconómico de las ciudades y los debates que la coyuntura impone a los líderes de las asociaciones empresariales.

Uno de los temas abordados fue el cambio del huso horario y la incidencia en los horarios de atención de comercios e industrias; el advenimiento en el distrito Capital de Misiones de los comercios de atención las 24 horas y el cierre de comercios los días domingo.

Las asimetrías fronterizas y los hipermercados también fueron parte de la temática abordada en la sesión; para llegar a considerar la importancia de las Cámaras de Comercio de cada localidad respecto de las acciones que se emprenden para favorecer la visita y estimular las



En Jardín América. **Sergio Legendre** (Posadas); **Diego Orrego** (Jardín América) y **Daniel Milde** (Oberá)

compras de los hermanos brasileños y paraguayos en nuestros locales.

La Cámara obereña presentó el modelo terminado de los afiches diseñados por Carol Singer para la Campaña de Educación al Consumidor y se logró el necesario debate respecto de los tiempos de la campaña, los alcances, las formas de financiamiento y los efectos que se pretende lograr.

Los dirigentes de las Cámaras empresarias reunidas han acordado reencontrarse en Oberá, el miércoles 19 de noviembre.

Ventanilla PyME informa

La Ventanilla PyME de la ArCentral informa sus nuevos horarios de atención: **martes** de 16 a 18 y **jueves** de 16 a 18 horas.

Además recuerda que sigue abierta la inscripción al llamado FONAPyME TURISMO cuyo cierre será el Sábado 22 de Noviembre.



**SEGURIDAD
MISIONES S.R.L.**

Santa Fe 323 - tel: 420560

diseño y
gerenciamiento de
marcas y envases

DG Carol Singer
Tel (03755) 408335



Emergencias Medicas
Córdoba 24. Oberá. Misiones
420100 - 420200

PRODER

Programa para el Desarrollo Regional y Sectorial

La **Cámara Regional de Industria, Producción y Comercio de Oberá** informa que e reciben los proyectos para financiamiento a pequeñas y medianas empresas amparadas bajo el **Programa de Desarrollo Regional y Sectorial (Proder)**, ex Fomicro.

BENEFICIARIOS: Microemprendimientos bajo cualquier forma societaria o unipersonal, que hayan presentado su proyecto de inversión a través de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) debidamente acreditadas ante el Programa.

SE PRODRÁ FINANCIAR: Inversiones en general y Capital de trabajo incremental, derivado de la inversión que se realice.

NO PODRÁ FINANCIARSE: Compra de inmuebles, vehículos (salvo los destinados a dinamizar y/o aumentar la productividad en el objeto principal del proyecto) y honorarios profesionales (salvo en aquellos casos en que los servicios profesionales a financiar sean parte directa del desarrollo del proyecto).

MODALIDAD: En pesos, y hasta un máximo de 30.000 (pesos treinta mil).

PLAZOS E INTERESES: Hasta 48 meses, en pesos, con una tasa fija del 7%.

PERÍODO DE GRACIA: Hasta 6 meses. En ningún caso habrá período de gracia para pago de intereses.

Para mayor información, los interesados podrán acercarse a la sede de la CRIPCO los **miércoles de 16 a 18 horas**, para contactar con la responsable del área, **Lic. Karina Gabrouski**, o enviar un correo electrónico a: cripco@arnet.com.ar

Una visita a la Escuela 151

Sin dejar de emocionarse, la responsable de Comunicaciones y Relaciones Institucionales de la CRIPCO, Fabiana Minoura, presentó a la Directora a cargo de la Escuela 151 de Los Helechos, **Sonia Cardozo**, el equipo informático que la acompañara durante 7 años.

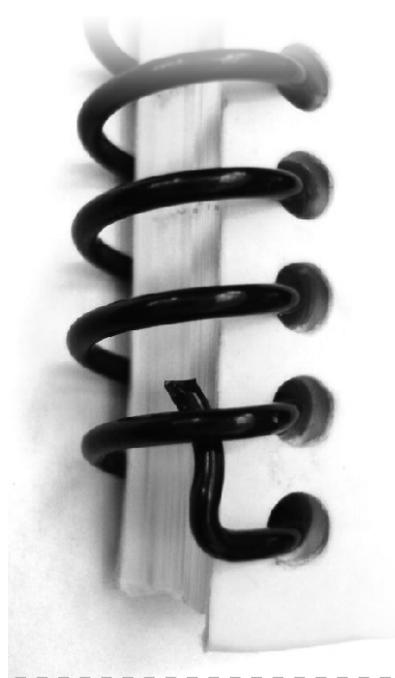
“Esta computadora que hoy les entregamos nos ayudó muchísimo durante muchos años en las distintas actividades de la CRIPCO y ahora que la Cámara necesita más prestaciones, capacidad y velocidad, pensamos que tal vez a los chicos y a las maestras de la Escuela les serviría de la misma manera que nos ha servido y ayudado” dijo Fabiana.

Es que la Comisión Directiva, al aprobar la adquisición de una nueva computadora para desarrollar las actividades institucionales, había



La **Vicedirectora, Sonia Cardozo**, junto a **Daniel Milde** (Tesorero CRIPCO) y **Fabiana Minoura** (Comunicación y Relaciones Institucionales de la CRIPCO)

dispuesto dar en donación aquel equipo. En la soleada mañana del martes 7 de octubre, junto al Tesorero, **Daniel Milde**, se celebró el cambio de posesión de la computadora que servirá a la comunidad educativa toda de Bayo Troncho, ya sea acompañando las actividades de los docentes, como también sirviendo a los objetivos curriculares de los estudiantes.



Agenda

19 de Noviembre: La CRIPCO recibirá a las Cámaras de Comercio de Misiones. El horario habitual es las 19.30 y se cuenta con la presencia de Consejeros y socios inquietos por la realidad regional.

Segunda Semana de Diciembre: Para tener en cuenta!! La CRIPCO está preparando un nuevo curso de capacitación especial para los comercios. En la segunda semana de Diciembre se presentaría el **Arq. Diego Gómez** con el **Curso de Vidrieras e Imagen Comercial**.



centrograficointegral

mucho más que una imprenta...

Imprenta - Papelera

**Revistas - Folletos - Afiches
Catálogos - Inserts - Libros**

12 de Octubre 76 - Oberá - Misiones

Tel: 03755 - 408187 - 422158

e-mail: info@impelsrl.com.ar