



**MAROLLA** | CORPORATE TRAINING & SEMINARS

## *Misión - Visión - Valor*

---

***Misión:*** Diseñar, organizar e implementar eficazmente Programas de Capacitación (Cursos, Talleres, Seminarios, Jornadas) y de Cambio Organizacional que agreguen valor a nuestros clientes

***Visión:*** Ser la empresa de excelencia elegida por nuestros clientes para gestionar el desarrollo de la organización y sus empleados

***Valores:*** Nos guían la lealtad profesional y la honestidad intelectual hacia nuestros clientes y el compromiso para con el desarrollo de nuestra sociedad y su gente

---

## *Principales Servicios*

---

» Diseño y facilitación de Programas de Capacitación

---

» Organización Integral de Institutos de Capacitación

---

» Facilitación de Programas de Cambio

---

» Organización de Jornadas y Seminarios Nacionales e Internacionales

# *Diseño y facilitación de Programas de Capacitación*

## **Principales temáticas**

» Finanzas, Bancos y Mercado de Capitales

---

» Negociación, Desarrollo Gerencial y Calidad de Vida Laboral

---

» Calidad de Servicio, Relaciones con Clientes y Desarrollo Comercial

# Capacitación en Finanzas

***En conjunto con ABA – Asociación de Bancos de la Argentina -***

- » Mercado de Capitales
- » Riesgo Crediticio
- » Comercio Exterior
- » Normativas Bancarias
- » Instrumentos Financieros (fideicomisos, leasing, derivados)
- » Prevención de Lavado de Activos
- » Prevención del Fraude en Billetes y Documentos
- » Recupero Crediticio

**» Hemos organizado Seminarios públicos para más de 1000 empresas y bancos (desde 1985) y decenas de programas in-house.**

## *Negociación, Desarrollo Gerencial y Calidad de Vida Laboral*

- » Negociación Eficaz
- » Negociación Avanzada
- » Negociación en Cobranzas
- » Manejo del Conflicto
- » Prevención del Burnout
- » Talleres de Desarrollo Personal
- » Comunicación Eficaz
- » Coaching y Liderazgo
- » Motivación y Empowerment
- » Integración grupal
- » Conducción del Cambio

**» Realizados para instituciones, como Nextel, Siemens, Air Lilquide, HP, Shell, Asociación de Cooperativas Argentinas, Bridgestone-Firestone, GasNaturalBan, Unilever, Bancos Ciudad, Hipotecario, Provincia de Buenos Aires, FLENI, Hospital Británico.**

# *Calidad de Servicio, Relaciones con Clientes y Desarrollo Comercial*

## ***En conjunto con ABA – Asociación de Bancos de la Argentina -***

- » El Servicio Sobresaliente
- » La Cobranza como Servicio al Cliente
- » Atención de Clientes: Técnicas para la Fidelización
- » Manejo del Conflicto con Clientes
- » Calidad de Servicio al Cliente Interno
- » Atención Telefónica
- » Cursos de Ventas y Desarrollo Comercial

**» Entre otros casos hemos trabajado para Nextel (merecedora de dos Premios a la Calidad: Nacional -2004- e Iberoamericano -2006), HP, IBM, GasnaturalBan, MBA, PricewaterhouseCoopers, SoftNet e Instituciones como FLENI, Hospital Británico, INTI y Universidad de Quilmes.**

## Organización Integral de Institutos de Capacitación

---

» *ABA –Asociación de Bancos de la Argentina*

» Gestión integral de la Escuela de Capacitación 1987-2008

» *HewlettPackard –HP University (empresa y dealers)*

» Gestión integral de HP University 1999-2001

» *AGRADE – Asociación de Graduados en Administración de Empresas de la Universidad Católica Argentina-*

» Gestión integral del Centro de Capacitación de Graduados 1989-1999

» *Universidad de Buenos Aires (Rectorado y Ubatec)*

» Gestión integral de los Seminarios de extensión 1996

## *Facilitación de Programas de Cambio*

---

La mayor parte de nuestras intervenciones se orientan a lograr el cambio mediante medios educativos.

En primer lugar realizamos un diagnóstico (tanto interno como de la relación con el entorno), de manera colaborativa con los líderes de la organización. Luego diseñamos una estrategia de intervención de carácter educativo y base participativa.

Procuramos transferir la tecnología que posibilite a la organización manejar en el futuro estos asuntos por sí misma.

La metodología incluye talleres participativos (de facilitación del cambio y de temáticas específicas) así como consultoría de apoyo según los requerimientos de cada Programa.

En algunos casos se da lugar a la participación de otros actores (clientes, distribuidores, representantes de los trabajadores).

En estos programas podemos contar con la colaboración de otras organizaciones de consultoría.

# *Organización Integral de Jornadas y Seminarios Nacionales e Internacionales*

---

## ***Nuestra metodología de aseguramiento de la Calidad incluye:***

- » Relevamiento de objetivos institucionales
- » Definición del target y los requerimientos de comunicación
- » Planificación y contratación logística
- » Planificación y ejecución de las actividades de comunicación
- » Coordinación general “in situ” (acreditación, soporte a expositores y participantes y asistencia en sala)

## *Principales Clientes 2006 - 2008*

---

- » **PricewaterhouseCoopers**
- » **MAE** (Mercado Abierto Electrónico S.A.)
- » **Bank Boston**
- » **ABA** Asociación de Bancos de la Argentina
- » **Hospital Británico**
- » **Nextel Communications Argentina S.A.**
- » **Gas Natural Ban**
- » **Dalkia Argentina**
- » **UB** (Universidad de Belgrano)
- » **Hewlett-Packard S.A.**
- » **IAB Argentina** (Interactive Advertising Bureau)
- » **Buenos Aires Container Terminal**
- » **Siemens Argentina S.A.**
- » **Claxson**

## *Principales Clientes conjuntos con ABA 2006-2008*

---

- » Banco de la Nación Argentina
- » Banco Itaú Argentina S.A.
- » Global Exchange S.A.
- » Banco de la Provincia de Cordoba
- » Lotería Nacional S.E.
- » CIA Financiera Argentina S.A.
- » Oleaginosa Moreno Hnos S.A.
- » Banco de Santiago del Estero S.A.
- » Standard Bank Argentina S.A.
- » Banco Santander Rio
- » Sociedad Militar “Seguro de Vida”
- » Banco Patagonia S.A.
- » Banco Ciudad de Buenos Aires
- » Banco Do Brasil
- » HSBC Bank Argentina S.A.
- » Citibank N.A.
- » Banco de la Provincia de Buenos Aires
- » Banco Comafi S.A.
- » JP Morgan Chase Bank N.A.

## *Equipo de Dirección*



» **Lic. Julio Marolla**  
Presidente

---

Miembro del Consejo Asesor de la Maestría en Psicología Empresarial y Organizacional de la Universidad de Belgrano, Vicepresidente de la Asociación de Desarrollo y Capacitación de la Argentina y Asesor externo en Capacitación de la Asociación de Bancos de la Argentina.

Profesor Titular en UB, UBA, UCES, UCA, Austral y otras universidades de la región.

Licenciado en Psicología, Diploma de Honor, UBA, ha cursado la Maestría en Marketing estratégico de UCES y es doctorando en Sociología por la UB.

Consultor en Capacitación de empresas, bancos e instituciones desde 1977.



» **Lic. Gloria Marolla**  
Vice – Presidente

---

Asesora externa en Capacitación de ABA (Asociación de Bancos de la Argentina) desde 1987.

Asesora externa en capacitación de bancos y empresas.

Preferred Vendor de Tivoli Inc. (USA).

Ex Vendor de Eventos de IBM Argentina.

Licenciada en Psicología (Diploma de Honor, mérito de Medalla de Oro),

UBA. Ex Profesora Adjunta de UBA y UNLZ.



## CASOS

*Algunos Proyectos Realizados con Clientes Representativos*

**(1987 al presente)**

- » Diagnóstico de necesidades de capacitación
- » Propuesta de actividades
- » Planeamiento y scheduling
- » Staffing (expositores y personal de soporte)
- » Marketing (directo, e-mailing y telemarketing)
- » Organización y Logística de soportes
- » Follow-up comercial de programas
- » Sugerencias para el desarrollo de futuras actividades

**» Eventos organizados: más de 2.500**

**» Participantes: más de 40.000**

**Auspiciado por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Culto y la Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Economía**

2003	<b>Buenos Aires</b>	Banco Santander Río	2007	<b>Bahía Blanca</b>	Standard Bank
2004	<b>Mendoza</b>	Banco Santander Río		<b>Comodoro Rivadavia</b>	HSBC Bank
	<b>Tucumán</b>	BankBoston		<b>Córdoba</b>	Banco Santander Río
2005	<b>Córdoba</b>	HSBC Bank		<b>Rafaela</b>	BBVA Banco Francés
	<b>Mar del Plata</b>	Banco Santander Río		<b>Rosario</b>	Banco Itaú
	<b>Puerto Madryn</b>	BBVA Banco Francés		<b>Salta</b>	BBVA Banco Francés
	<b>Rosario</b>	Banco Santander Río		<b>San Juan</b>	Banco Santander Río
	<b>Salta</b>	BankBoston		<b>San Luis</b>	Banco Santander Río
2006	<b>Córdoba</b>	Banco Santander Río		<b>Tandil</b>	HSBC Bank
	<b>La Plata</b>	Banco Itaú		<b>Tucumán</b>	Banco Itaú
	<b>Mendoza</b>	Banco Santander Río			
	<b>Neuquén</b>	Banco Santander Río			
	<b>Santa Fe</b>	BBVA Banco Francés			
	<b>Tucumán</b>	HSBC Bank			



## *Organización integral de las Conferencias Anuales de Mercado de Capitales y cursos del sistema SIOPEL®*

**(2002 al presente)**

- » Propuesta de actividades
- » Diseño e implantación de las actividades
- » Planeamiento y scheduling
- » Organización y Logística de soportes
- » Staffing
- » Marketing (directo, e-mailing y telemarketing)
- » Follow-up comercial de programas



*Empresa ganadora del Premio Nacional a la Calidad (2004) y del Premio Iberoamericano a la Calidad (2006)*

Desde el año 2002 hasta el presente hemos estado a cargo de los Talleres Integrales de Entrenamiento en

*Negociación, Calidad de Servicio y, Desarrollo Personal*

Dirigidos a todo el personal de la Empresa

Anteriormente, en el año 1998, con motivo de la radicación de la Empresa en el país, realizamos el Programa Integral **“llave en mano”** de Entrenamiento en Ventas de Entrenamiento en Ventas dirigido a:

- » Fuerza de Venta Directa (150 personas)
  
- » Fuerza de Venta Indirecta (260 personas)

Incluyó capacitación en Producto, Técnicas Básicas y Técnicas Avanzadas de Venta.

Hemos facilitado talleres internos de Calidad de Servicio al Cliente y Consultoría Interna para Recursos Humanos.

Anteriormente, (1990-2000) fuimos responsables de los Programas de Ventas y Calidad de Servicio del Centro de Capacitación de esta firma, cesando la alianza estratégica debido al cierre del mismo.

En este período realizamos más 150 seminarios abiertos y más de 300 seminarios y talleres bajo la modalidad ***“in house”*** para empresas internacionales y nacionales.

Algunos de estos proyectos incluyeron, además de la conducción de los talleres, el diagnóstico, ***“mystery shopper”***, diseño y filmación de videos para la capacitación, logística ***“llave en mano”*** en distintas zonas del país y desarrollo de programas con diseños a medida con la metodología ***“train-the-trainer”***.



**Banco Central de la República Argentina**

-Cliente Conjunto con ABA-

## *Organización Integral de Cursos de Capacitación **In-House***

### **Incluyendo:**

- » Diseño e implantación de las actividades
- » Planeamiento
- » Organización y Logística
- » Staffing (expositores)
- » Actividades de Soporte
- » Follow-up comercial de programas



Desde 1996 hasta 2006 se realizaron Programas como:

» *Seminarios de Negociación Eficaz y Avanzada*

Como programas institucionales del Banco.

» *Talleres de Manejo del Conflicto*

Durante los años 2002-2004 para personal de distintas áreas.

» *Talleres de Formación en Cobranzas*

Se realizaron durante 2000-2006 para el call-center del Banco, en que se trabajó además sobre prevención del burnout.

# Historia

## » 1976 - 1981

El Estudio inicia sus actividades brindando servicios de Psicología Institucional y Laboral.

## » 1982 - 1986

Se focaliza en Programas de Capacitación “in house”.

## » 1987-1989

Administra la Escuela de Capacitación de la Asociación de Bancos de la Argentina, hoy ABA, vigente a la fecha.

## » 1990-1994

Organiza Seminarios Internacionales, Convenciones y Jornadas para instituciones como IBM, ABA y AGRADE (Asociación en Graduados de Administración de la UCA). Establece una alianza estratégica con Price Waterhouse & Co. para la capacitación en Calidad de Servicio y Ventas dirigida a los clientes de dicha firma. Actúa en distintos países de la región.

## » 1995-2008

Se constituye Marolla S.A., tercerizadora integral de institutos de capacitación.

**» A lo largo de estos años ha realizado tareas con las empresas más prestigiosas de Argentina. Día a día inicia programas y proyectos que se van adaptando a las diferentes coyunturas del mercado.**