EXPERTO SECRETARIADO DE DIRECCIÓN

EXPERTO SECRETARIADO DE DIRECCIÓN

Duración: 120 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2025

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2025

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

MÓDULO I

TEMA 1 INTRODUCCIÓN AL SECRETARIADO

CONCEPTOS BÁSICOS DE SECRETARIADO

* Origen del secretariado.

* Perfil técnico y humano.

* Nociones básicas para recibir y despedir clientes.

* Claves de la recepción.

LA EMPRESA Y EL ENTORNO

* Principios y formas de organización empresarial.

* El organigrama. Definición y clasificación.

* Departamentalización.

* Cadena de valor.

© icaformación2025

ATENCIÓN AL CLIENTE

* Cliente. Definición e importancia.

* Estrategias. Servicio y atención.

* Tipos de clientes.

* Habilidades sociales para el secretariado.

ORGANIZACIÓN, RESOLUCIÓN Y DECISIÓN

* La optimización del tiempo.

* La herramienta por excelencia: La agenda.

* Organización de eventos.

* Resolución de incidencias.

PSICOLOGÍA APLICADA A LA ATENCIÓN AL CLIENTE

* Introducción a las habilidades sociales.

* La inteligencia emocional.

* La asertividad, empatía y persuasión.

* Programación Neurolingüística.

TEMA 2 GESTIÓN DE ARCHIVOS Y DOCUMENTOS

LOS ARCHIVOS

* Origen y desarrollo del concepto.

* Importancia y funciones de los archivos.

* Pautas en la organización de archivos.

© icaformación2025

* Archivo físico.

* Materiales y muebles de archivos físicos.

* Archivo electrónico.

* Materiales y tipos de archivos electrónicos.

GESTIÓN DE ARCHIVOS

* Procedimiento y claves para archivar.

* Tipos de archivo y su ciclo de vida.

* Clasificación archivística.

* Criterios de clasificación.

* Manual de clasificación.

* Técnicas de archivo.

* La referencia cruzada.

* Ventajas e inconvenientes de cada sistema.

* El registro.

* Consejos prácticos para archivar.

LOS DOCUMENTOS

* Concepto y definición.

* Clasificación y ordenación.

* Cuadros de clasificación.

* Unidades documentales y legajos.

© icaformación2025

* Ciclo de vida de los documentos.

* Gestión de la correspondencia. Correos electrónicos.

NORMATIVA Y LEGISLACIÓN

* Seguridad y conservación de los documentos.

* Legislación vigente.

* Normativa ISO.

* Ley de protección de datos personales. LODP.

* Normas Españolas de Descripción Archivística. NEDA.

TEMA 3 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

EL DOMINIO DE LA COMUNICACIÓN

* Definición y orígenes.

* Proceso y barreras de la comunicación.

* Tipos de comunicación.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ESCRITA

* Características de la comunicación escrita.

* Técnicas de redacción.

* Correspondencia comercial y correos electrónicos.

* Tipos de escritos internos y externos.

* El memorando. El acta. La circular. El informe.

* Autorización. Solicitud. Convocatoria.

© icaformación2025

* Avisos y Anuncios. Boletines y Revistas. Notas internas.

* Las invitaciones. Tarjetas. Saludas.

* Las notas de prensa.

EL USO EFICAZ DEL TELÉFONO

* Factores de la comunicación telefónica.

* Atención telefónica del secretariado.

* Resolución de incidencias telefónicas.

MARKETING Y COMUNICACIÓN

* Concepto de marketing e importancia.

* Marketing directo.

* La comunicación. Nociones básicas.

* Inteligencia emocional.

* Trabajar en equipo para lograr el éxito.

LA HABILIDAD DE COMUNICARSE

* Claves de la comunicación en la empresa.

* El dominio del lenguaje oral y escrito.

* El control de los gestos.

MÓDULO II

TEMA 4 GESTIÓN DE LA CALIDAD

LA CALIDAD COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN

© icaformación2025

* Calidad. Definición y aspectos.

* Diseño del sistema de calidad.

* La gestión de calidad.

* Herramientas de gestión.

* La importancia de la formación.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

* Atención al cliente presencial.

* Atención al cliente telefónico. Filtrado de llamadas.

* La escucha activa.

LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

* Medios para evaluar la satisfacción del cliente.

* Sistema de valores del cliente.

* Cómo fidelizar a los clientes.

* Detección de problemas y resolución de incidencias.

* Autocontrol y manejo de situaciones críticas.

TEMA 5 PROTOCOLO EMPRESARIAL

INTRODUCCIÓN A LAS RELACIONES PÚBLICAS

* Relaciones públicas.

* Relaciones profesionales en el secretariado.

* Habilidades necesarias en el entorno laboral.

© icaformación2025

* Entrenamiento de las habilidades.

* Fórmulas para las relaciones públicas.

* Técnicas de autocontrol.

IMPORTANCIA DE LA IMAGEN CORPORATIVA

* La imagen corporativa.

* La vestimenta.

* Cómo recibir.

* Cómo presentar.

* Cómo despedir.

* Actitud y cortesía.

PROTOCOLO EMPRESARIAL

* Protocolo empresarial.

* Desarrollar la cortesía profesional.

* Comidas de empresa.

* Reuniones.

* Protocolo internacional.

© icaformación2025