

Técnicas de Secretariado de dirección

Objetivos:

- Identificar las principales formas jurídicas de constitución de empresas, así como los tipos de organización empresarial; optimización de las relaciones con la dirección y desarrollo de habilidades de comunicación interpersonal.
- Conocer las actividades de apoyo administrativo y técnicas de archivo.
- Usar criterios de optimización en la organización de recursos, y en la gestión del tiempo.
- Organizar reuniones y eventos empresariales; así como planificar viajes a través de las gestiones necesarias, cumpliendo con objetivos y procedimientos propuestos.
- Aplicar normas de protocolo empresarial.
- Conocer aplicaciones informáticas para la gestión de transmisión de información y documentación; así como aplicaciones de tecnología para conversaciones de voz.
- Realizar búsquedas óptimas de información en Internet, conocimiento de redes sociales y aspectos básicos de trabajar en la nube.

Contenidos:

MÓDULO I: EL PAPEL DEL SECRETARIADO EN EL ENTORNO EMPRESARIAL

La estructura empresarial

Introducción.

La empresa: elementos, funciones y clasificación.

La organización empresarial.

El organigrama como medio de representación de la estructura organizacional.

La dirección y el personal de secretariado

Introducción.

La dirección de la empresa.

La dirección por objetivos.

Relaciones de interacción entre dirección y personal de secretariado.

Funciones del servicio de secretariado.

Código deontológico del secretariado.

El puesto de trabajo.

Otras instalaciones.

Planificación y organización de tareas

Introducción.

Planificación.

Organización.

Calidad en las tareas de secretariado.

El archivo.

Mantenimiento del archivo físico.

Mantenimiento del archivo informático.

MÓDULO II: MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La comunicación en la empresa

Introducción.

La comunicación: proceso, efectos y barreras.

Tipos de comunicación.

Técnicas de comunicación efectiva.

La asertividad y otras conductas de comunicación.

Los flujos de comunicación. Flujograma.

La comunicación oral

Introducción.

La comunicación oral en la empresa.

Formas de comunicación oral.

El lenguaje y la voz.

Formas de la comunicación no verbal.

La comunicación telefónica.

Servicios de telefonía para empresas.

Elementos de la atención telefónica.

Expresiones en la atención telefónica.

Llamadas telefónicas efectivas.

Métodos de comunicación inmediata.

La documentación escrita

Introducción.

Normas generales de redacción de documentos.

Documentos profesionales. Estructura.

Documentos internos.

Documentos mercantiles.

Otros documentos de interés.

La carta comercial.

El fax.

Normativa sobre protección de datos.

MÓDULO III: ACTOS, VIAJES Y PROTOCOLO

Actos empresariales

Introducción.

Las reuniones.

Fases de organización de una reunión.

Recursos para la reunión.

Documentación. Orden del día y convocatoria.

Funciones de los participantes en la reunión.

Clasificación de reuniones.

Organización de eventos.

Documentación previa y posterior al evento.

Tipos de eventos.

Planificación de viajes

Introducción.

La función del secretariado en la gestión de viajes.

Planificación del viaje.

Gestión de reservas.

Documentación.

El uso de vehículos de alquiler.

Medidas sanitarias.

La contratación de seguros.
Recomendaciones para el viaje.
Derechos del viajero.

Protocolo

Introducción.
Protocolo empresarial.
Imagen corporativa.
Protocolo telefónico.
Protocolo social.
Protocolo nacional e internacional.
Principios del protocolo empresarial internacional.

MÓDULO IV: LAS TIC EN LA EMPRESA

El correo electrónico y otros medios de comunicación

Introducción.
El correo electrónico.
Envío y recepción de mensajes.
Seguridad.
Skype.

Servicios de Internet

Introducción.
Los navegadores.
Los buscadores.
Búsquedas y resultados.
Las redes sociales profesionales.
Trabajar en la nube.