

Técnicas de Secretariado de dirección

➤ Duración: 76 horas.

➤ Objetivos:

Adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar las funciones propias del Asistente de Dirección, optimizando la relación con el Directivo, y potenciando habilidades de comunicación interpersonal.

➤ Contenidos:

La empresa y su organización

La empresa. Las funciones de la empresa. Clasificación de las empresas. El organigrama empresarial. La imagen de la oficina. El material de oficina. E-Office.

Funciones del servicio de secretariado

Funciones de los directivos. Personalidad y comportamiento de un directivo. El secretariado en la empresa. La secretaria de dirección. Relaciones de una secretaria dentro de la empresa. Ética y secreto profesional de la secretaria.

La organización del trabajo

La planificación. Organización del puesto de trabajo. Ergonomía del puesto de trabajo. Gestión y análisis del tiempo. El estrés. Organización de la agenda de la secretaria. El archivo. Interrupciones en el trabajo. Trabajar con calidad.

La comunicación en la empresa

Sistemas de información en la empresa. El proceso de comunicación. Tipos de comunicación. Barreras en el proceso de la comunicación. La comunicación verbal y no verbal. La comunicación telefónica

La comunicación escrita (I)

Conceptos y características de la comunicación escrita. Redactar un documento escrito. Abreviaturas, puntuación, siglas y acrónimos. El informe: tipos y partes. El aviso ó anuncio. El saludo. Circulares: características y ejemplos.

La comunicación escrita (II)

La correspondencia comercial. El certificado. La instancia. El acta.

Los documentos mercantiles

Introducción. El pedido. Albaranes de entrega. La factura. Modalidades de pago. El recibo. El cheque. La letra de cambio. El pagaré.

La organización de actos

Introducción. Las reuniones. Preparación y organización de las reuniones. Documentación. El día de la reunión. Organizar un congreso. Después del Congreso.

PROGRAMA FORMATIVO

La organización de viajes

La función del secretariado en la gestión de viajes. Planificar el viaje. Aspectos a considerar. Los viajes de negocios y su organización. Documentación necesaria. Derechos de los viajeros.

El protocolo empresarial

Introducción al protocolo. El protocolo oficial en España. Normas básicas de presentación y saludos. Un factor psicosocial importante: la puntualidad. Invitaciones en España y en el extranjero. Invitado/anfitrión. Tratamientos honoríficos utilizados en las comunicaciones protocolarias. La asertividad. La imagen personal. La vestimenta adecuada.

Los medios electrónicos

La ofimática. Internet y sus servicios. La videoconferencia. La firma electrónica.