

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

