



# Curso Práctico de Administrativo para Empresas

**Duración:** 80 HORAS

**Modalidad:** ONLINE

## OBJETIVOS

La gestión administrativa exige una dedicación considerable dentro del ámbito empresarial, de ahí que realizarla de un modo adecuado constituya un factor determinante para avanzar hacia la eficacia y la eficiencia de cualquier corporación; algo para lo que es imprescindible contar con personal altamente preparado en este sentido. De este modo, cualquier persona que vaya a desempeñar funciones dentro de este área habrá de desarrollar habilidades comunicativas específicas, a fin de poder contribuir a mejorar a través de ellas las relaciones que la empresa para la que trabaja tiene con proveedores y otras partes interesadas, y al objeto de optimizar también la atención al cliente.

El personal administrativo ha de cuidar aspectos tan distintos como la atención al teléfono o las relaciones y el carácter del directivo, que requieren de tacto, discreción y grandes habilidades en cuanto al uso adecuado de las técnicas de comunicación más usuales.

## PROGRAMA

### 1. Comunicación

1. La comunicación
  1. Introducción
  2. La comunicación en el ámbito empresarial
  3. La comunicación escrita
  4. La confidencialidad de la información
  5. La calidad de la información
  6. Resumen
  7. Actividades propuestas

2. Las cartas y su protagonismo en la actividad empresarial

1. Introducción
2. Tipos de cartas
3. Envíos masivos o mailings
4. Resumen
5. Actividades propuestas

3. Los informes y documentos de gran envergadura

1. Introducción
2. Tipos de informe
3. Desarrollo del informe
4. Búsqueda de la información
5. Documentos de gran envergadura
6. Resumen
7. Actividades propuestas

4. La comunicación interna en la empresa

1. Introducción
2. Conceptos
3. Clases
4. Documentos preimpresos
5. Comunicación y soporte electrónico
6. Resumen
7. Actividades propuestas

**2. Finanzas**

1. Empresa

1. Definición y forma jurídica
2. Procesos societarios
3. Operaciones societarias

2. Contabilidad en la empresa. Anexo contabilización práctica básica

1. Introducción
2. El procedimiento contable
3. Las cuentas anuales

3. Control de caja y presupuestos

1. El control de caja
2. Los presupuestos

4. Relación empresa-clientes/proveedores

1. Documentos de cobro y pago
2. Herramientas de seguimiento de cobros y pagos

5. Relación empresa-entidades bancarias
  1. Sistema financiero español
  2. Productos de financiación bancaria
6. Relación empresa-instituciones públicas
  1. La Seguridad Social
  2. Hacienda Pública
7. Conceptos financieros
  1. Introducción
  2. La solvencia a corto plazo
  3. El fondo de maniobra
  4. El punto muerto
  5. La rentabilidad económica
  6. La rentabilidad financiera
  7. La rotación del activo
  8. El endeudamiento
  9. La capitalización

### 3. **Archivo**

1. Gestión de la información
  1. Concepto
  2. Valor de la información
  3. Gestión de la información
  4. Formatos y soportes
  5. Tipos de documento
  6. Resumen
2. El archivo y los tipos de archivo
  1. ¿Qué son los archivos?
  2. Clasificación de los tipos de archivo
  3. Tipo de archivo por el nivel de actividad
  4. Tipos de archivo clasificados por nivel de edad y grado de actividad
  5. La oficina sin papeles
  6. Resumen
3. Técnicas de archivo
  1. Aspectos relativos a la organización del archivo
  2. Ciclo de vida de un archivo
  3. Resumen
4. Clasificación de la información

1. ¿Qué es clasificar?
2. Sistemas de clasificación
3. Resumen

#### 4. El cliente

1. Introducción
2. Competencias y habilidades necesarias para la atención al cliente
  1. Competencias técnicas
  2. Competencias emocionales
  3. Competencias de eficacia personal
  4. Autocontrol
  5. Autoconfianza
  6. Comportamiento ante los fracasos
  7. Compromiso con la organización
  8. Motivación por el logro
  9. Calidad del servicio
  10. Iniciativa
  11. Competencias de influencia
  12. Persuasión
  13. Habilidades para la negociación y resolución de conflictos
  14. Habilidades para la construcción de relaciones
  15. Competencias gerenciales
  16. Habilidades para trabajar en equipo
  17. Liderazgo
  18. Competencias de ayuda y servicio
  19. Empatía
  20. Conclusiones
3. Clientes externo/ interno
  1. ¿Por qué los clientes dejan de serlo?
  2. ¿Quién es el cliente interno?
  3. Tipos de clientes
  4. Necesidades del cliente
  5. Necesidad de ser comprendido
  6. Necesidad de ser bien recibido
  7. Necesidad de sentirse importante
  8. Necesidad de comodidad
  9. Atención al cliente con calidad
  10. Evolución histórica del concepto de calidad

11. Servir al cliente con calidad
12. Conclusiones

## 5. Proveedores

1. El sistema logístico
  1. Introducción
  2. Subsistema de servicio al cliente
  3. Subsistema interno
2. Calidad de servicio
  1. Introducción
  2. Distribución comercial de artículos de consumo masivo
  3. El mercado de materiales de construcción
  4. El mercado de componentes electrónicos para la industria aeronáutica
  5. El nivel de servicio
3. Gestión de compras
  1. Introducción
  2. Beneficios de la gestión de compras
  3. Objetivos de la gestión de compras
4. Gestión de stock
  1. Definición y finalidades
  2. Beneficios de la gestión de stock
5. Proveedores
  1. Introducción
  2. Evaluación de proveedores
  3. Selección de proveedores
  4. La petición de ofertas
  5. La negociación
  6. El pedido