



Curso de Técnicas de Secretariado de Dirección

Curso de Técnicas de Secretariado de Dirección

Duración: 55 horas

Modalidad: OnLine

OBJETIVOS

Un secretario de dirección ha de contar con las capacidades necesarias para organizar adecuadamente la agenda del mando al que asiste, de tal modo que este disponga del tiempo necesario para atender adecuadamente todos aquellos asuntos sobre los que pivote su jornada. Y, para ello, ha de trabajar sus habilidades comunicativas a fin de ser un enlace eficaz entre este y aquellas personas que reclamen su atención, utilizando como principal herramienta la escucha activa, dado que esta será la que le permita dar una alta prioridad a los asuntos importantes, posponer aquellos que no reclaman una consideración inmediata y dar solución a las cuestiones que sobre él se hayan delegado. De ahí que el asistente de dirección deba aprender también a ser asertivo en su comportamiento; no en vano, esta actitud será la que le permita partir de una posición ventajosa ante cualquier negociación y ser resolutivo ante cualquier imprevisto que pudiera surgir.

PROGRAMA

1. Secretariado, carrera profesional, formación y empleo
 1. Introducción
 2. Breve repaso histórico
 1. La transformación del trabajo de oficina
 3. La carrera del profesional del secretariado
 1. Funciones
 2. Titulación
 3. Formación
 4. Ética de la profesión
 4. Empleo

1. Estrategias en la búsqueda de empleo
 2. Tipo de empresa
 3. Causas de la búsqueda de empleo: valores y motivaciones
 4. El curriculum vitae
 5. Currículo internacional
 6. La carta de presentación
 7. La entrevista de trabajo
2. Habilidades sociales, etiqueta y protocolo
1. Introducción
 2. Habilidades sociales
 1. Comunicación eficaz
 2. Liderazgo
 3. Conocimiento y dominio de sí mismo
 4. Empatía
 5. Trabajo en equipo
 6. Resolución de conflictos
 7. Caso práctico: constitución de pool de secretariado
 3. Asertividad
 1. Conducta asertiva o socialmente hábil
 2. Conducta pasiva
 3. Conducta agresiva
 4. Caso práctico: conducta asertiva, pasiva, agresiva
 5. Estrategias
 6. Conductas no asertivas
 4. Habilidades de negociación
 1. Caso práctico: negociación con el proveedor del material de oficina
 5. Tratamiento de reclamaciones
 1. Caso práctico: tratamiento de reclamaciones
 6. Imagen profesional/personal
 7. La imagen de la empresa
 8. Etiqueta y protocolo en la empresa
 1. Recepción de visitantes
 2. Caso práctico: filtrado de visitas
 3. Atención telefónica
3. Organización del trabajo

1. Introducción
 2. Eficacia y eficiencia
 3. Técnicas y procedimientos de simplificación del trabajo
 1. Organización del puesto de trabajo
 2. El ordenador personal
 3. Estandarización de los tipos de documento
 4. Caso práctico: diseño de formatos de documento
 4. El enfoque del trabajo como proyecto
 1. Fases de un proyecto
 2. Caso práctico: documentación de un proyecto
 5. Distribución del trabajo
 1. E-office
 6. Ergonomía del puesto de trabajo
 7. Estilos de liderazgo
 1. Estilos clásicos: Teoría X e Y de Douglas Mcgregor
 2. Estilos clásicos: Trabajos de Lippit y White
 3. Estilos actuales
 8. Estilos de organización
 1. Estilos de dirección o de mando
 2. Organización jerarquizada (estilo tayloriano)
 3. Organización centrada en las personas
 4. Organización centrada en los resultados
 5. Principales funciones directivas
 9. Trabajar con calidad
4. Gestión del tiempo
1. Introducción
 2. Análisis del tiempo
 1. Caso práctico: exceso de confianza
 2. Causas de las pérdidas de tiempo
 3. Caso práctico: problemas para mantener el ritmo
 3. Ladrones de tiempo
 1. Desorganización personal
 2. Posponer las tareas: procrastinación
 3. Delegación poco efectiva o no saber o no querer delegar
 4. Interrupciones telefónicas
 5. Interrupciones de los compañeros de trabajo
 6. Visitas no programadas

7. Dirección por crisis
4. Técnicas y habilidades para la gestión del tiempo
 1. Consideraciones acerca del estrés
5. Establecimiento de prioridades
 1. Caso práctico: prioridades
6. La agenda
5. Los viajes
 1. Introducción
 2. La función del secretariado en la gestión de viajes
 3. Aspectos a considerar
 1. Objetivos generales
 2. Viajes transoceánicos y jet-lag
 3. Aspectos relacionados con la salud
 4. Seguros
 5. Alquiler de vehículos
 6. Seguridad
 7. Diferencias culturales
 8. Caso práctico: preparación del dossier para el viajero
 4. Viajes de negocios
 1. Previsión de contingencias
 2. Proceso de organización
 3. Caso práctico: organización de un viaje de negocios
 5. Viajes corporativos: grupos
 1. Viajes de incentivos
 2. Caso de estudio: organización de un viaje de incentivos
 6. Otros aspectos
6. Organización de reuniones
 1. Introducción
 2. Concepto de reunión
 1. Estructura de las reuniones
 3. Tipos de reunión
 1. Caso práctico
 4. Claves para organizar reuniones
 1. Convocatoria
 2. Caso práctico: elaboración del orden del día
 3. Aspectos logísticos

4. Material necesario: documentación asociada a las reuniones
5. Comunicación y protocolo
5. Documentos
 1. Documentación de carácter informativo: presentaciones e informes
 2. Documentos orientados al cumplimiento de normativas: actas y otros
 3. Caso práctico: asistencia a una reunión
7. Organización de eventos
 1. Introducción
 2. La función del profesional del secretariado en la organización de eventos
 3. Concepto de evento
 1. Caso práctico: identificación del tono
 4. Puntos clave en la organización de eventos
 1. Lista de actividades
 5. Tipos de evento
 1. Eventos institucionales
 2. Eventos sociales
 3. Eventos profesionales
 6. Gestión de invitaciones
 1. Formato de la invitación
 2. Elaboración de las listas de invitados
 7. Estudio de un caso paradigmático: organización de congresos
 1. Definición del programa de organización