



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Técnicas de Secretariado de dirección

Modalidad de realización del curso: -

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Adquirir los conocimientos necesarios para desenvolverse en las funciones propias del asistente de dirección, optimizando la relación con el Directivo y potenciando habilidades de comunicación interpersonal.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. EL PAPEL DEL SECRETARIADO EN EL ENTORNO EMPRESARIAL

LA ESTRUCTURA EMPRESARIAL

1. Introducción
2. La empresa: elementos, funciones y clasificación
3. La organización empresarial
4. El organigrama como medio de representación de la estructura organizacional

LA DIRECCIÓN Y EL PERSONAL DE SECRETARIADO

1. Introducción

2. La dirección de la empresa
3. La dirección por objetivos
4. Relaciones de interacción entre dirección y personal de secretariado
5. Funciones del servicio de secretariado
6. Código deontológico del secretariado
7. El puesto de trabajo
8. Otras instalaciones

PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE TAREAS

1. Introducción
2. Planificación
3. Organización
4. Calidad en las tareas de secretariado
5. El archivo
6. Mantenimiento del archivo físico
7. Mantenimiento del archivo informático

MÓDULO 2. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

1. Introducción
2. La comunicación: proceso, efectos y barreras
3. Tipos de comunicación
4. Técnicas de comunicación efectiva
5. La asertividad y otras conductas de comunicación
6. Los flujos de comunicación. Flujograma

LA COMUNICACIÓN ORAL

1. Introducción
2. La comunicación oral en la empresa
3. Formas de comunicación oral

4. El lenguaje y la voz
5. Formas de la comunicación no verbal
6. La comunicación telefónica
7. Servicios de telefonía para empresas
8. Elementos de la atención telefónica
9. Expresiones en la atención telefónica
10. Llamadas telefónicas efectivas
11. Métodos de comunicación inmediata

LA DOCUMENTACIÓN ESCRITA

1. Introducción
2. Normas generales de redacción de documentos
3. Documentos profesionales. Estructura
4. Documentos internos
5. Documentos mercantiles
6. Otros documentos de interés
7. La carta comercial
8. El fax
9. Normativa sobre protección de datos

MÓDULO 3. ACTOS, VIAJES Y PROTOCOLO

ACTOS EMPRESARIALES

1. Introducción
2. Las reuniones
3. Fases de organización de una reunión
4. Recursos para la reunión
5. Documentación. Orden del día y convocatoria
6. Funciones de los participantes en la reunión
7. Clasificación de reuniones
8. Organización de eventos
9. Documentación previa y posterior al evento

10. Tipos de eventos

PLANIFICACIÓN DE VIAJES

1. Introducción
2. La función del secretariado en la gestión de viajes
3. Planificación del viaje
4. Gestión de reservas
5. Documentación
6. El uso de vehículos de alquiler
7. Medidas sanitarias
8. La contratación de seguros
9. Recomendaciones para el viaje
10. Derechos del viajero

PROTOCOLO

1. Introducción
2. Protocolo empresarial
3. Imágen corporativa
4. Protocolo telefónico
5. Protocolo social
6. Protocolo nacional e internacional
7. Principios del protocolo empresarial internacional

MÓDULO 4. LAS TIC EN LA EMPRESA

EL CORREO ELECTRÓNICO Y OTROS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

1. Introducción
2. El correo electrónico
3. Envío y recepción de mensajes
4. Seguridad
5. Skype

SERVICIOS DE INTERNET

1. Introducción
2. Los navegadores
3. Los buscadores
4. Búsquedas y resultados
5. Las redes sociales profesionales
6. Trabajar en la nube



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es