

GESTIÓN DE SECRETARIADO MODERNO

DIPLOMADO 100% online

Duración: 100 hrs - Código Sence: 12-38-0682-80

Plataforma: Moodle



OBJETIVOS DEL DIPLOMADO

El Objetivo General o Competencia a desarrollar que propone este diplomado, es que al finalizar el/la participante estará en condiciones de aplicar herramientas de Secretariado Moderno en las tareas administrativas, en conformidad a los procedimientos del área en que se desempeñe el personal de secretariado.

Identificar los conceptos generales de la Administración, considerando el rol actual del personal de secretariado en las organizaciones modernas.

Reconocer las características fundamentales de una imagen corporativa sólida, de acuerdo con las relaciones que establece la empresa con su entorno.

Reconocer las habilidades básicas para la atención a personas, conforme a los protocolos definidos por la empresa para el manejo de clientes internos y externos.

Aplicar técnicas de administración del tiempo en la gestión laboral, de acuerdo con las

actividades y tareas propias del personal de secretariado.

Redactar textos de comunicación interna y externa, según las normas gramaticales de la lengua española.

Utilizar herramientas tecnológicas en el desarrollo de tareas, considerando el tipo de documento que se deba elaborar.

DIRIGIDO A

Asistentes Ejecutivos (as), Secretarías y secretarios administrativos(os), personal recepcionista y administrativos en general, que requieren estar al día en sus conocimientos.

ACERCA DE ESTE DIPLOMADO

El programa es 100% online. El día de inicio, cada participante recibe, un correo de Bienvenida junto a las claves y contraseñas de acceso a los contenidos, alojados en la plataforma Moodle. Los Coordinadores de Seguimiento, brindan un fuerte apoyo a los alumnos durante el desarrollo del programa,

existen tutorías vía email, para responder las dudas de contenidos.

Los contenidos de este programa se encuentran alojados en la plataforma Moodle. Ellos están diseñados metodológicamente para permitir un aprendizaje activo y gradual de la materia tratada. El diplomado tiene un fuerte componente interactivo, con ejercicios, actividades y casos prácticos en cada unidad. Contempla evaluaciones parciales por cada unidad y una prueba Global final.

La nota mínima para aprobar es un 60%.

Una vez rendidas todas las evaluaciones y aprobado el programa el participante recibe su diploma en formato digital.

CONTENIDOS

Unidad 1. Conceptos generales de la Administración

Lección 1.1 La administración: concepto y contexto actual

- Administración moderna y eficiente de la empresa
- Definición de administración
- Concepto de administración a lo largo del tiempo

Lección 1.2 Áreas funcionales de la empresa

- Recursos básicos de la organización
- Tipos de Administración.

Lección 1.3 Proceso administrativo

- Etapas del proceso administrativo

Lección 1.4 Cultura organizacional

- Una definición de cultura
- Rol del secretariado en la cultura interna
- Identidad de la empresa

Lección 1.5 Perfil y rol actual del secretariado

- Elementos del perfil
- Habilidades del Secretariado
- Funciones del Secretariado

Unidad Temática 2. Imagen y Protocolo

Lección 2.1 Una imagen profesional sólida

- El rol del secretariado
- Labor del Secretariado

Lección 2.2. Conductas de calidad

- Clasificación de conductas de calidad.

Lección 2.3. Concepto de Protocolo

- La importancia del protocolo
- Definiciones relacionadas al Protocolo
- sino – si no

Lección 2.4. Cortesía y comportamiento social en la empresa

- Protocolo empresarial
- Elementos que representan cortesía y comportamiento social en la Empresa.

Lección 2.5. Aspectos del Protocolo Social y Oficial aplicados al Protocolo Empresarial

- Ámbitos del Protocolo: Oficial, Social, Empresarial
- Saludos y Tratamientos

Unidad Temática 3 Atención a las Personas

Lección 3.1 Habilidades y principios de la comunicación

- ¿Por qué es importante comunicar?
- Axiomas de la Comunicación.

Lección 3.2 Comunicación eficaz

- Comunicación Verbal: Oral y Escrita
- Comunicación no verbal: Kinésica, Paralenguaje, Proxémica, Apariencia Física, Contexto físico
- Niveles de Comunicación al interior de una Empresa: Comunicación Vertical y Horizontal.

Lección 3.3 Desarrollo de habilidades personales

- Asertividad y empatía
- La inteligencia emocional
- Inteligencia racional v/s inteligencia emocional

Lección 3.4. Comunicación ineficaz: conflictos en el trabajo

- Fuentes de conflicto de trabajo
- Estrategias para el manejo de conflicto
- La Negociación

Lección 3.5. Actitud de Servicio y actitud Profesional

- Componentes de la actitud
- Actitud de servicio y actitud profesional

Lección 3.6. El Arte de agradar a nuestros clientes

- Servicio a clientes eficaz

Lección 3.7. El proceso de atención a clientes

- Primera etapa: La recepción del cliente

- Segunda etapa: Detección de necesidades
- Tercera etapa: Satisfacción u Orientación de Necesidades
- Cuarta Etapa: Servicio Adicional
- Quinta Etapa: La despedida del cliente

Unidad Temática 4: Administración del Tiempo

Lección 4.1. La administración del tiempo: concepto y principios

- ¿Qué es la administración del tiempo?
- Principios básicos para la administración del tiempo

Lección 4.2 Los Desperdiciadores de tiempo

- Desperdiciadores mayores y menores
- Ciclo de administración del tiempo

Lección 4.3 Desperdiciadores externos e internos

- Desperdiciadores externos e internos.
- Recomendaciones a seguir para enfrentarlos.

Lección 4.4 Instrumentos que ayudan a la administración del tiempo

- Registro de Actividades
- Cuadro de Distribución del Tiempo
- Matriz para la Administración personal del tiempo de Stephen R. Covey

Unidad Temática 5: Escritos Comerciales y Técnicos

Lección 5.1. La Carta Comercial

- Construcción de la carta comercial
- Tipos de carta comercial

Lección 5.2. Comunicación Interna

- La Circular, Memorándum, Acta, Correo electrónico

Lección 5.3. El Informe Técnico

- Características del Informe
- Diseño básico del informe técnico

Lección 5.4 La redacción

- Elementos de la redacción: fondo y forma
- Fases de la composición
- Defectos de redacción

Lección 5.5 Concepto y cualidades de estilo

- Claridad, Concisión, Sencillez y Naturalidad

- Opciones de personalización
- Alineación
- Opciones para las hojas
- Insertar recursos gráficos

Lección 6.4 Uso general de Inteligencia Artificial

- Ingresar a Chat GPT
- Cómo interactuar con Chat GPT
- Ejemplos de consultas, recomendaciones e ideas dadas por la IA

Unidad Temática 6: Herramientas para la labor de Secretariado

Lección 6.1 Pautas para preparar reuniones de trabajo

- Tipos de reuniones
- Preparación y disposición física del espacio
- Creación de reuniones e invitaciones por aplicaciones
- Documentos para el registro de la reunión (Actas)

Lección 6.2 Herramientas básicas de Word

- Menú Archivo
- Menú Inicio
- Menú Insertar

Lección 6.3 Herramientas básicas de Excel

- Interfaz general de Excel

MÁS INFORMACIÓN DE ESTE CURSO

FONO DE CONTACTO

Central: (56-2) 2597 66 00 (opción 2)

Whatsapp: +56 9 6666 1348

E-MAIL

contacto@leshalles.cl

ventas@leshalles.cl

SITIO WEB

www.leshalles.cl

DIRECCIÓN:

María Luisa Santander 0443, Providencia, Santiago, Chile



"Actividades de capacitación autorizadas por el Sence para los efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducentes al otorgamiento de un título o grado académico"