

Modalidad: curso e-Learning Duración: 8 horas

Categorías: Administración y gestión

OBJETIVOS

- Comprender la estructura y funcionamiento de la empresa, así como el papel del servicio de secretariado dentro de la organización
- Desarrollar las funciones propias de asistencia a la dirección, facilitando la gestión de información y la coordinación entre departamentos
- Organizar el trabajo administrativo mediante técnicas de planificación, gestión del tiempo y control de tareas
- Aplicar técnicas de comunicación empresarial, tanto oral como escrita, para mejorar la transmisión de información dentro y fuera de la organización
- Elaborar correctamente documentación administrativa y comercial utilizada en el entorno empresarial
- Gestionar la correspondencia comercial y los principales documentos mercantiles utilizados en la actividad empresarial
- Planificar y coordinar reuniones, eventos corporativos y viajes de trabajo
- Aplicar las normas de protocolo empresarial y desarrollar una adecuada imagen profesional
- Utilizar herramientas tecnológicas y aplicaciones ofimáticas para optimizar la gestión administrativa y la comunicación empresarial

CONTENIDOS

Asistencia Ejecutiva y Gestión Profesional de la Dirección

UNIDAD.- La empresa

- La empresa y su organización
- La empresa
- Las funciones de la empresa
- Clasificación de las empresas
- El organigrama empresarial
- La imagen de la oficina
- El material de oficina
- E-Office
- Cultura organizativa y valores corporativos
- Departamentos y áreas funcionales de la empresa
- La empresa en el entorno digital
- Responsabilidad social corporativa (RSC)
- La importancia de la imagen corporativa en la organización
- La estructura jerárquica y funcional en la empresa moderna
- Modelos de organización empresarial

UNIDAD.- El servicio de secretariado en la empresa

- Funciones del servicio de secretariado
- Funciones de los directivos
- Personalidad y comportamiento de un directivo
- El secretariado en la empresa

La secretaria de dirección

Relaciones de una secretaria dentro de la empresa

Ética y secreto profesional de la secretaria

- Competencias profesionales del asistente de dirección
- Gestión de la información confidencial
- Colaboración estratégica con la dirección
- La inteligencia emocional en el trabajo de secretariado
- Adaptación del rol de asistencia a entornos digitales
- Evolución histórica del secretariado en las organizaciones
- Perfil profesional del asistente de dirección en la empresa actual

UNIDAD.- Organización del trabajo y gestión del tiempo

- La organización del trabajo
- La planificación
- Organización del puesto de trabajo
- Ergonomía del puesto de trabajo
- Gestión y análisis del tiempo
- El estrés
- Organización de la agenda de la secretaria
- El archivo
- Interrupciones en el trabajo
- Trabajar con calidad
- Técnicas de priorización de tareas
- Métodos de planificación personal y profesional
- Herramientas digitales de gestión del tiempo
- Gestión del multitasking en el entorno administrativo
- Mejora continua en la organización del trabajo
- Modelos teóricos de gestión del tiempo
- Factores que influyen en la productividad laboral
- Análisis de los ladrones del tiempo en la organización
- Concepto de eficiencia y eficacia en el trabajo administrativo

UNIDAD.- La comunicación

- La comunicación en la empresa
- Sistemas de información en la empresa
- El proceso de comunicación
- Tipos de comunicación
- Barreras en el proceso de la comunicación
- La comunicación verbal y no verbal
- La comunicación telefónica
- Comunicación interna en las organizaciones
- Comunicación externa con clientes y proveedores
- Escucha activa en el entorno profesional
- Técnicas para mejorar la comunicación interpersonal
- Gestión de conflictos comunicativos en la empresa
- Modelos teóricos de comunicación organizacional
- La comunicación formal e informal en las empresas
- El papel de la comunicación en la cultura organizativa

UNIDAD.- La comunicación escrita

- La comunicación escrita (I)
- Concepto y características de la comunicación escrita
- Redactar un documento escrito
- Abreviaturas, puntuación, siglas y acrónimos

- Circulares: características y ejemplos
- Normas de estilo en la redacción empresarial
- Redacción de correos electrónicos profesionales
- Claridad y precisión en la comunicación escrita
- Adaptación del lenguaje al destinatario
- Revisión y corrección de documentos
- Principios de redacción administrativa
- Lenguaje formal y lenguaje administrativo

UNIDAD.- La correspondencia comercial

- La comunicación escrita (II)
- La correspondencia comercial
- El certificado
- La instancia
- El acta
- Estructura de la carta comercial
- Correspondencia electrónica empresarial
- Normas de presentación de documentos comerciales
- Seguimiento y control de la correspondencia
- Archivo y conservación de documentos comerciales
- Normativa básica sobre documentación administrativa

UNIDAD.- Los aspectos mercantiles

- Los documentos mercantiles
- El pedido
- Albaranes de entrega
- La factura
- Modalidades de pago
- El recibo
- El cheque
- La letra de cambio
- El pagare
- Documentos comerciales en formato digital
- Facturación electrónica
- Control y registro de documentos mercantiles
- Procedimientos administrativos de compra y venta
- Prevención de errores en la documentación mercantil
- Marco legal básico de los documentos mercantiles

UNIDAD.- Organización de reuniones y eventos

- La organización de actos
- Las reuniones
- Preparación y organización de las reuniones
- Documentación
- El día de la reunión
- Organizar un congreso
- Después del Congreso
- Herramientas digitales para la gestión de reuniones
- Elaboración de agendas y convocatorias
- Elaboración de actas y seguimiento de acuerdos
- Organización de eventos corporativos

UNIDAD.- Organización de viajes

La organización de viajes

- La función del secretariado en la gestión de viajes
- Planificar el viaje
- Aspectos a considerar
- Los viajes de negocios y su organización
- Documentación necesaria
- Derechos de los viajeros
- Herramientas digitales de gestión de viajes corporativos
- Optimización de costes en viajes empresariales
- Gestión de imprevistos durante los viajes
- Elaboración de itinerarios profesionales
- Gestión de gastos y dietas de viaje
- Marco normativo básico del transporte y viajes de empresa

UNIDAD.- Protocolo empresarial

- El protocolo empresarial
- Introducción al protocolo
- El protocolo oficial en España
- Normas básicas de presentación y saludos
- Un factor psicosocial importante: la puntualidad
- Invitaciones en España y en el extranjero
- Invitado/anfitrión
- Tratamientos honoríficos utilizados en las comunicaciones protocolarias
- La asertividad
- La imagen personal
- La vestimenta adecuada
- Protocolo en reuniones empresariales
- Protocolo en eventos corporativos
- Protocolo internacional en los negocios
- Normas de etiqueta profesional
- La comunicación institucional
- Fundamentos históricos del protocolo

UNIDAD.- Las nuevas tecnologías

- Los medios electrónicos
- La ofimática
- Internet y sus servicios
- La videoconferencia
- La firma electrónica
- Herramientas colaborativas en la empresa digital
- Gestión documental digital
- Seguridad de la información en entornos digitales
- Automatización de tareas administrativas
- Tendencias tecnológicas en el trabajo administrativo
- Gestión de calendarios y agendas digitales
- Plataformas de colaboración empresarial
- Almacenamiento en la nube
- Inteligencia artificial aplicada al trabajo administrativo
- Transformación digital en la empresa

