



Asistencia Personal: Asistencia a la Dirección

Duración: 80 horas

Coste Bonificable: 600 €

Modalidad: Online

Objetivos

Este Curso de Asistencia Personal: Asistencia a la Dirección le ofrece una formación especializada en la materia. Si desea ser un experto en el ámbito de la comunicación empresarial y aplicar este aprendizaje en asistencia a la dirección este es su momento, con el Curso de Asistencia Personal: Asistencia a la Dirección podrá adquirir los conocimientos necesarios para realizar las actividades de comunicación en la empresa de la mejor manera posible. En la actualidad, en el mundo de la administración y gestión y dentro del área profesional de gestión de la información y comunicación, más concretamente en la asistencia documental y de gestión, es muy importante conocer los diferentes procesos por cual se realizan. Por ello con la realización de este Curso de Asistencia Personal: Asistencia a la Dirección podrá dar una asistencia de calidad a la dirección de la empresa en los procesos de información y comunicación, además de aprender las técnicas de protocolo social....

Contenidos

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN EN LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

1. La empresa y su organización

- Concepto y fines de la empresa
- Elementos de la empresa -tierra, trabajo, capital, clientes, proveedores, actividades, medios de producción, productos
- Las funciones de la empresa -dirección, financiera, productiva, comercial, administrativa y de gestión de recursos humanos
- Clasificación de las empresas según: tamaño, propiedad del capital, coste de la producción, sector económico al que pertenecen, su forma jurídica y según el ámbito geográfico de su actividad. Las transnacionales



2. La organización empresarial

- La organización de la empresa en la Historia
- Principios de organización empresarial
- Organización interna de las empresas. Departamentos
- La organización informal de la empresa
- La representación de la empresa por medio de organigramas. Sus diferentes tipos
- Identificación de la estructura organizativa y la cultura corporativa
- Evaluación de los criterios de organización: puntos fuertes y débiles. Las necesidades de mejora

3. La dirección en la empresa

- Niveles de mando -alta dirección, media y mandos intermedios u operativos
- Personalidad y comportamiento del directivo. Temperamento
- Tipos de autoridad -formal, real, tradición, carisma, coacción, propiedad, acuerdo
- Funciones de la dirección: dirección, planificación, organización, ejecución y control
- Estilos de mando: Dirección y/o liderazgo. El directivo autocrático, el paternalista, el participativo o democrático, el burocrático y el «laissez faire»
- Dirección por objetivos
- Adaptación de la asistencia al sistema de mando
- Deontología del secretariado. Principios éticos empresariales. Código deontológico



4. Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección
 - Relaciones ascendentes: el asistente y el directivo
 - Relaciones descendentes: el asistente y el equipo humano administrativo a su cargo
 - Relaciones complementarias: el asistente y otros directivos. Relaciones externas
5. Funciones del servicio del secretariado
 - Del secretariado personal de dirección. Autoestima y asertividad
 - Tipos de servicio del secretariado: del área económica, productiva, científica, jurídica y el de la administración pública

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

1. El proceso de la Comunicación
 - Elementos del proceso -emisor, mensaje, canal de transmisión, código, receptor, contexto, referente-
 - Tipos de comunicación - oral, presencial, no presencial, no verbal, escrita, audiovisual, electrónica, formal, informal, interna, externa-
 - La comunicación informal: beneficios, problemas y sus causas. Los rumores
 - Efectos de la comunicación
 - Obstáculos o barreras para la comunicación: físicas y psicológicas - percepción y esquemas preconcebidos-
 - Decálogo de la comunicación
2. La comunicación en la empresa. Su importancia
 - Tipo de relaciones: laborales y humanas



- Tratamiento de la información. Flujo entre departamentos. Los plazos y el coste. Lo confidencial y lo restringido
- La relación entre la organización y la comunicación en la empresa. Centralización y descentralización
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones. Interna y externa (publicidad, promoción y relaciones públicas)

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIONES PRESENCIALES

1. Formas de comunicación oral en la empresa: conversaciones, reuniones, tertulias, debates, mesas redondas, conversaciones telefónicas, entrevistas, discursos o exposiciones
2. Precisión y claridad en el lenguaje
 - Realización de preguntas concretas y correctas
 - Utilización de un vocabulario concreto
 - Vicios de dicción
3. Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva
 - La locuacidad, el tono, el ritmo, la claridad, la concisión y la coherencia.
 - La empatía
 - La asertividad
 - La reformulación
 - El feed-back o retroalimentación
 - El carácter
 - La escucha activa. Técnicas
4. La conducción del diálogo



- Cuestiones abiertas y cerradas
- Cuestiones alternativas y dirigidas
- La realización de entrevistas

5. La comunicación no verbal. Funciones

- Formas de comunicación no verbal: el paralenguaje -tono, volumen, cadencia, pronunciación, ritmo, silencios-, la mirada, la expresión facial, la postura, los gestos -abiertos, cerrados, de engaño, de incongruencia-, la proxemia -escala de distancias-, la apariencia personal y la acogida

6. La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PROTOCOLO SOCIAL

1. Normas generales de comportamiento: Saber ser -naturalidad, talante, tacto, sentido del humor, autocontrol-. Saber estar -cortesía, buenos modales en la mesa, sonrisa, el tratamiento-. Saber funcionar -rigor, puntualidad, expresión verbal, conversación
2. Presentaciones y saludos
3. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones. Cortesía y puntualidad
4. Utilización de técnicas de imagen personal. Indumentaria, elegancia y movimientos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COMUNICACIONES NO PRESENCIALES

1. Normas generales
 - Pautas de realización-concisión, precisión, claridad, coherencia, riqueza de vocabulario, cohesión y énfasis
 - Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos



- Técnicas y normas gramaticales: corrección ortográfica, construcción de oraciones y corrección semántica
- Normas de aplicación de siglas y abreviaturas
- 2. Herramientas para la corrección de textos: diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas
- 3. Normas específicas
 - Redacción de documentos profesionales. Tipos de lenguaje y estructuras efectivas
 - Internos -memorando, convocatoria, acta, autorización, avisos y anuncios, boletines y revistas, memoria de actividades, comunicados, nota interna, solicitud, resumen de prensa
 - Externos -anuncios, carta circular, carta comercial, tarjeta de visita, tarjetas comerciales, tarjetones, invitaciones, saludas, comunicado de prensa, telegramas
 - Básicos de la empresa privada- informe, certificado, instancia, denuncia, recurso
 - Mercantiles- presupuesto, pedido, nota de entrega, albarán, factura pro-forma, factura definitiva, nota de abono, contrato de compra-venta, recibo, cheque, pagaré, la letra de cambio, giros, transferencias, relleno de libros de registro
 - De la administración- informe, certificado, oficio, nota interior, hojas de iniciativas y reclamaciones, la carta
 - Lenguaje y redacción publicitaria. Características
 - La carta: presentación, clases y soportes físicos
 - La carta comercial. Estructura -Inicio o encabezamiento, contenido o cuerpo, final o cierre-. Tipos- pedido, reclamación, publicitaria
- 4. La correspondencia: su importancia



- Correo de entrada: recepción, clasificación, apertura, comprobación, numeración y registro, distribución o despacho, archivo -técnicas de mantenimiento

- Correo de salida: elaboración, firmas, numeración, registro, plegado, ensobrado, franqueado y envío. Archivo

- Servicios de correos -lista, apartado de correos, telegrama, burofax

- Comunicaciones interiores

- Confidencialidad

5. Comunicaciones urgentes

- Coste y seguridad

- Medios propios y servicios externos

6. El fax. Utilización y formatos de redacción

7. El correo electrónico

- Contratación de direcciones de correo e impresión de datos

- Configuración de la cuenta de correo

- Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo: creación y cambio de nombre de carpetas, movimiento de mensajes hacia las carpetas adecuadas, eliminación del correo no deseado, utilización de listas de destinatario, creación de grupos de destinatarios, incorporar o agregar contactos a la libreta de direcciones

- La correspondencia y el correo electrónico: registro, añadidos y eliminación de marcas, apertura y guardado de archivos adjuntos, envío de mensajes a grupos de destinatarios

- El peligro de infección por algún tipo de virus. Criterios de Seguridad

- La firma digital. Requisitos, utilización y funcionamiento



8. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. Prestigio inherente
9. Instrumentos de comunicación interna en una organización: buzón de sugerencias, tableros de anuncios, avisos y notas internas
10. Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas
 - Métodos para la eliminación de la tensión
 - Estudio objetivo de la solución
 - Propuesta de una solución
 - Las cartas de reclamación
11. Legislación vigente sobre la protección de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. Proceso
2. Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado
3. Prestaciones habituales para las empresas
 - Agenda
 - Desvío de llamadas
 - Re-llamada
 - Multi-conferencia
 - Llamada en espera
 - Buzón de voz o contestador
 - Emisión de datos e imágenes
 - Otros

**4. Medios y equipos**

- Individuales
- Centralitas
- Móviles
- Contestadores
- Grabadoras
- Dictáfonos

5. Componentes de la atención telefónica: actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa

- Expresiones adecuadas

6. Realización de llamadas efectivas

- Toma de contacto
- Desarrollo del diálogo
- Cierre de la conversación

7. Recogida y transmisión de mensajes

- Toma de notas telefónicas
- Alfabeto telefónico -deletreo de nombres y direcciones de forma precisa

8. Filtrado de llamadas**9. Gestión de llamadas simultáneas****10. Tratamiento de distintas categorías de llamadas**

- Enfoque y realización de llamadas de consultas, reclamaciones, peticiones, quejas



11. El protocolo telefónico
12. Videoconferencia, FAQ -preguntas de uso frecuente PUF-, foros -de mensajes, de opinión, de discusión-, SMS -servicio de mensajes cortos para móviles-, grupos de noticias -comunicación a través de Internet-
 - Uso y utilización de los mismos
13. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

1. Eficiencia, eficacia y efectividad. Umbral de rentabilidad de la actividad del secretariado. Productividad
2. Medios y métodos de trabajo
3. La planificación como hábito
 - El lugar de trabajo. La oficina y su organización
 - Preparación Previa de la Jornada de Trabajo
4. Priorización
 - Formas de fijar prioridades
 - Lo urgente y lo importante
5. Organización
 - Reagrupación y simplificación
 - Distribución racional de las tareas a lo largo de la jornada
6. Delegación
7. Control y ajuste. El control del tiempo



- Ladrones de Tiempo
- Cálculo del Valor del Tiempo
- Métodos de Optimización del Tiempo
- El reloj biológico. La curva de la actividad y la fatiga
- Utilización de Aplicaciones Informáticas en la Gestión del Tiempo. Instalación. Funciones y procedimientos de las aplicaciones
- 8. La calidad en los trabajos de secretariado
- 9. Habilidades de Relación Intra-Personal para optimizar el tiempo
- 10. Habilidades de relación interpersonal para optimizar el tiempo
- 11. El puesto de trabajo de la secretaria
- 12. La recepción de la empresa, la sala de reuniones, el salón de actos y otras - dependencias de la organización
- 13. Prevención de riesgos laborales
- Normativa actual. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales
- La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral
- Criterios ergonómicos

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN LA EMPRESA

1. Flujo documental en la empresa
 2. Clasificación de los documentos
- Vitales, útiles, importantes, necesarios, transitorios, desechables
 - Documento, informe, expediente, dossier
 - Reservado, restringido, privado, público



- Métodos: ordenación alfabética, numérica, por índice temático, cronología y toponímica
- Sistemas: tradicional, ordenador, microfilm documents. Soportes de Archivo
- 3. Tratamiento de los documentos. Estrategias y características de un buen archivo
- 4. El archivo corporativo. Establecimiento de criterios y procedimientos de uso. -Inclusiones, extracciones y expurgo-
- 5. Gestión documental informática -"oficina sin papeles"-
- 6. Requisitos medioambientales para la eliminación de residuos
- 7. Autoevaluación

UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA AGENDA

- 1. Tipos de agenda
 - Agenda manual
 - Agenda electrónica
 - Ordenador
- 2. Secciones de la agenda
 - Planificación
 - Gestión
 - Información
- 3. Gestión de agendas
 - La agenda del directivo
 - La agenda del asistente



- Normas para el buen uso de la agenda

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ORGANIZACIÓN DE REUNIONES

1. Tipos de Reuniones

- De información: ascendente, descendente y horizontal -comisiones de trabajo, grupos de decisión
- Ordinarias
- Extraordinarias
- Formales
- Medias -grupos de calidad, comité de empresa, reunión de venta-
- Informales -reunión de departamento, planning semanal, otros-
- Internas -junta directiva, asamblea, aprobación presupuestos, consejo de administración, comité directivo, junta de accionistas-
- Externas -mesa redonda, conferencia, congreso, coloquio, convención, simposio, negociación-

2. Planificación de las reuniones

3. Preparación de las reuniones

- Objetivos: intercambio de ideas o de información, toma de decisiones, elaboración de estrategias, distribución y coordinación de tareas, comunicación de temas de interés
- Presupuesto
- Registro de fechas en agendas
- Lista de control
- Lista de participantes



- Material de apoyo -pizarra adhesiva, de papel o magnética, cañón de luz, retroproyector, televisión, vídeo, presentaciones, gráficos, diapositivas-
 - Tarjetas -colocación de los integrantes, precedencias-
 - Logística: Sala -luz, ruido, tamaño, mesas, visibilidad, distribución de asientos, temperatura y ventilación-, catering, medios audiovisuales e informáticos, decoración, seguridad, reserva de hoteles, transporte, restauración, recursos humanos y outsourcing
4. Terminología utilizada en reuniones, juntas y asambleas
 - Orden del día
 - Convocatoria -dentro o fuera de la empresa-. Texto de la convocatoria
 5. El desarrollo de la reunión. Etapas de una reunión. -Duración, pausas, - almuerzo y otros)
 6. Tipología y funciones de los participantes en una reunión. -Dirección, - secretario, moderador, tesorero, vocales, presentador, proveedor, cliente, y otros-
 7. El papel de la secretaria el día de la reunión. -Preparar, comprobar, - atender-
 8. La evaluación de la reunión. Actuaciones posteriores a la reunión
 - Cuestionario de evaluación
 - Acta resumen -elaboración borrador, envío, libro de actas-
 - Informe
 - Informe económico
 - Seguimiento de acuerdos
 - Archivo del dossier de la reunión