

criteria

Técnicas de asistencia a la dirección (ADGG078PO)



Objetivos

Adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar las funciones propias de la asistencia a la Dirección, optimizando la relación con el directivo y potenciando habilidades de comunicación interpersonal.

Contenidos y estructura del curso

La empresa (I)

Introducción

La empresa y su organización

Departamentación

La empresa

Características

Las funciones de la empresa

Objetivos

Clasificación de las empresas

Según su tamaño

Según su actividad

Según el ámbito de su actividad

Según quien tenga la propiedad

Según su forma jurídica

El organigrama empresarial

Principales modelos de estructuras organizativas

Modelo lineal

Modelo funcional

Modelo lineo-funcional

Modelo divisional

Asistencia de dirección en el organigrama

Resumen

La empresa (II)

Introducción

La imagen de la oficina

La oficina como lugar de trabajo

La oficina como imagen de la empresa

El material de oficina

E-office

Oficina virtual

Teletrabajo

El teletrabajo tiene aspectos positivos y negativos para la sociedad, la empresa y los trabajadores.

Definiciones y tipologías de teletrabajo

El teletrabajo en la asistencia a la dirección
Resumen

El servicio de secretariado en la empresa (I)
Introducción
Funciones del servicio de secretariado
Cualidades del asistente de dirección
Funciones de los directivos
Personalidad y comportamiento de un directivo
Resumen

El servicio de secretariado en la empresa (II)
Introducción
El secretariado en la empresa
La secretaria de dirección
Herramientas
Relaciones de una secretaria dentro de la empresa
Trabajar en equipo
Proactividad vs. Reactividad
Ética y secreto profesional de la secretaria
Resumen

Organización del trabajo y gestión del tiempo (I)
Introducción
La organización del trabajo
Multitarea y productividad
Urgente - importante
La planificación
¿Cómo nos organizamos?
Priorizar y ejecutar
La reunión
Organización del puesto de trabajo
Ergonomía del puesto de trabajo
Resumen

Organización del trabajo y gestión del tiempo (II)
Introducción
Gestión y análisis del tiempo
Importancia de gestionar eficazmente el tiempo en el trabajo
Causas generales de la pérdida de tiempo
Obstáculos para el control del tiempo
Leyes del tiempo
Principio de Pareto
Ley de Párkinson
Ley de Peris
Ley de Acosta
Ley de Murphy
Las persona, el trabajo y el tiempo
Conciliar
Procrastinar
Delegar
El estrés
Fuentes de estrés
El entorno
Fisiológica
Los pensamientos
Escapes de energía
La prevención y reducción del estrés laboral
Organización de la agenda de la secretaria
Resumen

Organización del trabajo y gestión del tiempo (III)
Introducción
El archivo
El archivo físico
El control del archivo
Soportes de archivador
Sistemas de archivo
Métodos de clasificación

Cómo usarlo

El archivo digital

Archivo de documentos

Archivo de emails

Interrupciones en el trabajo

Los grandes ladrones del tiempo

Trabajar con calidad

Resumen

La comunicación (I)

Introducción

La comunicación en la empresa

Los canales de comunicación

Sistemas de información en la empresa

Conceptos

Aspectos en la comunicación interna

Fases de una buena comunicación interna

Temas más habituales en la comunicación interna

Clases

Publicidad interna

Publicidad exterior

Resumen

La comunicación (II)

Introducción

El proceso de comunicación

Elementos de la comunicación

Éxito en la comunicación

Tipos de comunicación

La comunicación asertiva

Barreras en el proceso de comunicación

Errores estratégicos en la comunicación de las empresas

Resumen

La comunicación (III)

Introducción

La comunicación verbal y no verbal

La comunicación verbal

La comunicación no verbal

Comunicación no verbal en los diferentes estilos de comunicación

La comunicación telefónica

Directorio telefónico

Registro de llamadas

Emisión de llamadas

Recepción de llamadas

Multiconferencia

El teléfono móvil

El servicio de roaming

Resumen

La comunicación escrita (I)

Introducción

Concepto y características de la comunicación escrita

Redactar un documento escrito

Abreviaturas, puntuación, siglas y acrónimos

Abreviaturas

Formación

Femenino

Plural

Puntuación

Siglas y acrónimos

Resumen

La comunicación escrita (II)

Introducción

El informe: tipos y partes

Tipos de informe

Informes económico-financieros

Informes de auditoría

Informes técnicos
Informes comerciales
Informes de personal
Informes de marketing
Desarrollo del informe
Análisis del destinatario y objetivo
Búsqueda de información
Organización de la información
Redacción
El aviso o anuncio
El saluda
Circulares: características y ejemplos
Resumen

La correspondencia comercial (I)

Introducción
La comunicación escrita
La correspondencia comercial
Carta comercial
Datos de la empresa
Datos del destinatario
Fecha
Encabezamiento
Texto
Despedida
Firma
Correo electrónico
A quién va dirigido
Asunto
Encabezamiento y despedida
Texto de mensaje
Resumen

La correspondencia comercial (II)

Introducción
El certificado
Estructura
Características
La instancia
Estructura
Características
Ejemplo de instancia general del Ministerio del Interior
El acta
Estructura
Características
Resumen

Los aspectos mercantiles (I)

Introducción
Los documentos mercantiles
El pedido
Albaranes de entrega
La factura
Factura de abono
Factura electrónica
Normativa legal
Legibilidad, autenticidad e integridad
Tipos de facturas electrónicas
Facturas en formato estructurado
Facturas en formato no estructurado
Ventajas de la factura electrónica
Resumen

Los aspectos mercantiles (II)

Modalidades de pago
El recibo
Requisitos para la validez formal del recibo
Recibo por el banco

El cheque

Requisitos para la validez formal del cheque

Tipos de cheque

Cheques de viaje

La letra de cambio

El pagaré

Requisitos para la validez formal del pagaré

Otras modalidades de pago

Transferencia

Confirming

Tarjeta de empresa de crédito / débito

Resumen

Organización de reuniones y eventos (I)

Introducción

La organización de actos

Las reuniones de trabajo

Preparación y organización de las reuniones

Documentación

Presentaciones

El día de la reunión

Resumen

Organización de reuniones y eventos (II)

Introducción

Organizar un congreso

Preparación del congreso

Actos que se planificarán con bastante antelación

Actos previos inmediatos

Desarrollo del Congreso

Después del congreso

Congresos organizados por los asistentes de dirección

Resumen

Organización de viajes (I)

Introducción

La organización de viajes

La función del secretariado en la gestión de viajes

Planificar el viaje

Aspectos a considerar

Resumen

Organización de viajes (II)

Introducción

Los viajes de negocios y su organización

Objetivos

Fechas

Personas

Viajes al extranjero

Documentación necesaria

Personal

Empresarial

Derechos de los viajeros

Denegación del derecho de embarque

Derecho a no cancelación o retraso de un vuelo

Derecho a viajar en la categoría contratada

Derechos relacionados con el equipaje

Resumen

Protocolo empresarial (I)

Introducción

El protocolo empresarial

Introducción al protocolo

Reglas del protocolo

Conceptos relacionados

Tipos de protocolo

El protocolo oficial en España

Primeras autoridades

- Precedencias y tratamientos de autoridades
- Precedencia, preeminencia y prevalencia
- En función del tipo de acto
- Ordenamiento general de precedencias
- Actos militares
- Rangos de ordenación
- Normas básicas de presentación y saludos
- Un factor psicosocial importante: la puntualidad
- Resumen

- Protocolo empresarial (II)
- Introducción
- Invitaciones en España y en el extranjero
- Invitado / anfitrión
- Lista de invitados
- Confirmación
- Nota de protocolo
- Tratamientos honoríficos utilizados en las comunicaciones protocolarias
- La asertividad
- La imagen personal
- La vestimenta adecuada
- Resumen

- Las nuevas tecnologías (I)
- Introducción
- Los medios electrónicos
- FAX
- La ofimática
- Internet y sus servicios
- Redes locales
- Internet
- Intranet / Extranet
- Buscar información
- Seguridad
- Resumen

- Las nuevas tecnologías (II)
- Introducción
- Búsquedas en Internet
- Los navegadores
- La barra de direcciones
- Navegación con pestañas
- Favoritos e historial
- Buscadores
- Descargas de archivos y programas
- Videoconferencia
- Qué es
- Cómo funciona
- Programas para videoconferencia
- Telepresencia
- Resumen

- Las nuevas tecnologías (III)
- Introducción
- La firma electrónica
- Cómo firmar electrónicamente un documento
- Certificado digital o electrónico
- Utilidad de la firma electrónica
- Diferencia entre la firma digital y la firma electrónica
- Verificación de la firma electrónica
- Certificados Electrónicos para Empresas
- Firma por defecto en el correo electrónico
- Resumen

Metodología

En Criteria creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, videos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se

logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

