

“PROFESIONALIZACIÓN SECRETARIAL”

Objetivo General:

Al término del curso los participantes identificarán las técnicas y herramientas administrativas necesarias para ejercer de manera eficiente la función secretarial en su entorno laboral.

N°.	UNIDAD	CONTENIDOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
1	El rol de la secretaria en su entorno laboral.	1.1 Identidad, funciones, interrelaciones y actividades. 1.2 La secretaria como agente de comunicación. 1.3 Como integrante del equipo en la oficina.	Identificarán las principales funciones secretariales y su impacto en la organización.
2	Planeación y organización en la oficina.	2.1. Importancia de la planeación y organización. 2.2. Las 5´S 2.3. Organización de actividades. 2.4. Administración del tiempo.	Identificarán y aplicarán diversas técnicas de organización en la oficina para el cumplimiento eficiente de las metas, en apego a la filosofía organizacional.
3	Administración documental.	3.1. Los documentos y su relevancia. 3.2. Archivonomía. 3.3. Clasificación y ciclo de vida de los documentos.	Conocerán las técnicas de organización documental existentes para utilizarlas en la operación cotidiana.
4	La atención telefónica como habilidad de comunicación.	4.1. Habilidades de comunicación verbal. 4.2. La comunicación telefónica en la organización. 4.3. Cómo atender llamadas problemáticas.	Desarrollarán habilidades de comunicación oral, mediante la atención telefónica a clientes internos y externos.
5	Calidad en el servicio secretarial.	5.1 El servicio 5.2. Elementos característicos del servicio. 5.3. Momentos de la verdad en la prestación de un servicio. 5.4. Hacia una cultura del servicio en la organización.	Distinguirán los momentos de la verdad en la prestación del servicio secretarial para asegurar la adecuada atención a los usuarios.
6	Personalidad y carácter secretarial.	6.1. La personalidad y el carácter. 6.2. Las actitudes y manejo de las emociones. 6.4. Relaciones humanas.	Conocerán los elementos que conforman la tipología del carácter, para mejorar la imagen personal y proyectar de manera profesional la filosofía organizacional.

Metepec, Estado de México, agosto de 2020.

