

“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.

| Nº. | 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.

