

## Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO EXCELENCIA SECRETARIAL

DURACIÓN:

16.00 horas [7.00 hora(s) teórica(s) y 9.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

### UNIDADES PROGRAMÁTICAS

UNIDAD 1: Módulo I: La imagen secretarial corporativa

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACION
""Dado un proceso secretarial: Identificar los elementos que componen la imagen corporativa""	"1) Aspectos principales de la imagen corporativa. 2) Presentación personal y cortesía 2,1) Elegancia secretarial. 2,2) Cortesía y tono de voz en la atención telefónica. Toma de notas, mensajes y recados. 2,3) Cortesía y tono de voz en la atención personal. 3) Comportamiento en la oficina 3,1) Hábitos de trabajo. 3,2) Inteligencia emocional y relaciones humanas."	3.00 horas teóricas y 3.00 horas prácticas (6.00 horas totales)

UNIDAD 2: Módulo II: Relaciones Interpersonales y Manejo de Conflictos

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACION
""Aplicar estrategias que permitan manejar las relaciones interpersonales, siguiendo los esquemas referidos. Aplicar estrategias para identificar y manejar conflictos en la organización, aplicando las técnicas sugeridas.""	"4) Manejo de Conflictos 4,1) La escalera de inferencias. 4,2) Relaciones con los supervisores. 4,3) Relaciones con los compañeros de trabajo. 4,4) Relaciones con terceros. 5) Ética profesional 6) Técnicas para el manejo del estrés"	2.00 horas teóricas y 3.00 horas prácticas (5.00 horas totales)

UNIDAD 3: Módulo III: Funciones secretariales

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACION
""Identificar los elementos claves que se esperan del personal secretarial en cuanto a ética empresarial. Aplicar las técnicas sugeridas para la elaboración, entrega, recepción y archivo de correspondencia.""	"7) Correspondencia 7,1) Tipos de mensajes: cartas, memos, correos electrónicos. 7,2) Estructura de una carta. Saludo, cuerpo, despedida. 7,3) Elaboración y recepción de acuses de recibo. Creación de copias y sellado como recibido. 8) Archivo 8,1) Técnicas de archivo. Organización de carpetas. Tiempo de retención de la documentación"	2.00 horas teóricas y 3.00 horas prácticas (5.00 horas totales)