



PROYECTO DE CAPACITACION DESARROLLO DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

Alianzas Estratégicas en Capacitación, S.C.

Presentación:

En la actualidad, la mujer ocupa un lugar preponderante, hay mujeres que dirigen grandes empresas en el mundo y, por qué no, también en México; pero, las que con su esfuerzo, constancia y dedicación generan el más alto impacto en la marcha de los negocios, son las miles de mujeres que trabajan como secretarias o asistentes de un ejecutivo. En efecto, ellas son el pilar que sostiene, en gran parte, el mundo de los negocios; son el lazo de unión y armonía entre la empresa y el público, tanto interno como externo y, con su eficiencia, responsabilidad y preparación, contribuyen, notablemente, al éxito de su institución.

Objetivos:

- Integrar sus metas personales con las de su organización, su departamento y su jefe.
- Aprender a simplificar su trabajo, administrar su tiempo, y trabajar en equipo.
- Mejorar la atención al público, a través de la utilización adecuada del teléfono.
- Atender, impecablemente, los clientes y visitantes.

Beneficios de participar en este programa:

- Identificar los nuevos retos que tiene que enfrentar la Secretaria o Asistente Administrativa, ante el cambiante entorno global.
- Adquirir mayor conciencia del valor de las relaciones interpersonales, en el clima organizacional.
- Aplicar los principios de la Administración, para mejorar la planeación y organización de sus actividades.
- Establecer comunicaciones efectivas.

- Tomar decisiones para resolver, adecuadamente, las tareas delegadas por sus jefes.
- Proyectar una imagen ejecutiva profesional.
- Desarrollar su iniciativa y seguridad para asumir mayores responsabilidades.
- Actualizar destrezas para producir más en menos tiempo.
- Solucionar problemas y tomar decisiones.

Dirigido a:

Secretarias Ejecutivas, Asistentes Administrativos y personal de apoyo.

Duración:

16 horas

Contenido Temático:

1. Evaluación de la Secretaria.

- 1.1. La relación jefe-secretaria o asistente administrativo.
- 1.2. Análisis de las características de la personalidad del jefe y de su secretaria o asistente

2. La Administración y su Puesto.

- 2.1. Qué es y para qué sirve conocer el proceso administrativo.
- 2.2. Cuál es su posición dentro del organigrama general de la empresa.
- 2.3. Ventajas de tener al día su descripción de puesto.

3. Cómo Administrar su Tiempo.

- 3.1. Cómo programar su trabajo diario y evitar las pérdidas de tiempo.
- 3.2. La gráfica de organización.
- 3.3. Cómo organizar y distribuir su trabajo y el del jefe.

- 3.4. Importancia de la sistematización en su puesto.
- 3.5. Lo que nunca debe faltar en su escritorio.
- 3.6. Cómo manejar eficientemente las agendas.
- 3.7. Cómo darle seguimiento a las instrucciones del jefe.

4. Relaciones Públicas Personales del Jefe.

- 4.1. Cómo llevar un control de cumpleaños, onomásticos y aniversarios.
- 4.2. Los regalos y atenciones especiales de y para los clientes.
- 4.3. El trato con familiares.
- 4.4. Su registro de información personal.

5. Cómo Atender a los Clientes y Visitantes

- 5.1. Cómo recibir a un visitante e investigar el objeto de la visita.
- 5.2. Qué hacer cuando el visitante: tiene cita, tiene que esperar, es un "paracaidista", el jefe no lo desea atender, pide un donativo, es amigo del jefe, es un compañero, lo debe canalizar con otro miembro de la empresa, etc.
- 5.3. Análisis de los distintos tipos de visitantes.
- 5.4. Cómo interrumpir en una reunión de trabajo o conferencia.

6. El Teléfono: Cómo utilizarlo adecuadamente.

- 6.1. 27 reglas básicas de cortesía telefónica.
- 6.2. Cómo hacer y recibir llamadas correctamente.
- 6.3. El sonido de su voz.
- 6.4. Cómo se filtran las llamadas.
- 6.5. Cómo preparar una llamada de larga distancia.
- 6.6. Cómo se elaboran y cuántos directorios se necesitan.
- 6.7. Cómo se manejan los registros de llamadas telefónicas: recibidas, efectuadas, solicitadas, de larga distancia y a celulares.
- 6.8. Llamadas personales.