

## ÍNDICE CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE SECRETARIADO

### TEMA 1 INTRODUCCIÓN AL SECRETARIADO

---

- Origen del secretariado.
- Perfil técnico y humano.
- Nociones básicas para recibir y despedir clientes.
- Claves de la recepción.
- Imagen corporativa.
- Consejos para ellas.
- Consejos para ellos.
- Protocolo empresarial.
- Desarrollar la cortesía profesional.

### TEMA 2 LAS RELACIONES PÚBLICAS

---

- Relaciones públicas.
- Habilidades sociales.
- Clasificación.
- Asertividad.
- Empatía.
- Cualidades para el secretariado.
- Entrenamiento de habilidades.
- Fórmulas para relacionarnos socialmente.
- Técnicas de autocontrol.
- Control de emociones.
- Habilidades necesarias en el entorno laboral.
- Desarrollo y superación personal.

### TEMA 3 LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

---

- Concepto y proceso de comunicación.
- Tipos de comunicación.
- Comunicación en la empresa.
- Comunicación hablada y telefónica.
- Comunicación escrita.
- Lenguaje corporal.

#### TEMA 4 REDACCIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVOS

---

- Técnicas de redacción.
- Documentos mercantiles.
- Gestión de archivos.
- Ley de protección de datos.
- Test de evaluación.

#### TEMA 5 LA ORIENTACIÓN AL CLIENTE

---

- Servicio y atención.
- La calidad en la atención al público
- Clientes y proveedores.
- Satisfacción del cliente.
- Fidelización de clientes.
- Test de evaluación.

#### TEMA 6 ORGANIZACIÓN, RESOLUCIÓN Y DECISIÓN

---

- La optimización del tiempo.
- La herramienta por excelencia: La agenda.
- Organización de eventos.
- Resolución de incidencias.