

ÍNDICE SECRETARIADO GESTIÓN DE CALIDAD

TEMA 1 LA EMPRESA Y EL ENTORNO

- Principios y formas de organización empresarial.
- El organigrama. Definición y clasificación.
- Departamentalización.
- Cadena de valor.
- Test de evaluación.

TEMA 2 LA CALIDAD COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN

- Calidad. Definición y aspectos.
- Diseño del sistema de calidad.
- La gestión de calidad.
- Herramientas de gestión.
- La importancia de la formación.
- Test de evaluación.

TEMA 3 PROTOCOLO E IMAGEN CORPORATIVA

- La imagen corporativa.
- La integridad y ética laboral.
- El protocolo empresarial.
- Test de evaluación.

TEMA 4 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Tipos de clientes.
- Atención al cliente presencial.
- Atención al cliente telefónico. Filtrado de llamadas.
- La escucha activa.
- Medios para evaluar la satisfacción del cliente.
- Detección de problemas y resolución de incidencias.
- Autocontrol y manejo de situaciones críticas.
- Test de evaluación.

TEMA 5 EL SECRETARIADO

- Cualidades profesionales.
- Entrenamiento para mejorar las habilidades sociales.
- Relaciones públicas.
- Test de evaluación.

TEMA 6 EL DOMINIO DE LA COMUNICACIÓN

- Definición y orígenes.
- Proceso y barreras de la comunicación.
- Tipos de comunicación.
- Test de evaluación.

TEMA 7 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ESCRITA

- Características de la comunicación escrita.
- Técnicas de redacción.
- Correspondencia comercial y correos electrónicos.
- Tipos de escritos internos y externos.
- El memorando. El acta. La circular. El informe.
- Autorización. Solicitud. Convocatoria.
- Avisos y Anuncios. Boletines y Revistas. Notas internas.
- Las invitaciones. Tarjetas. Saludas.
- Las notas de prensa.
- Test de evaluación.

TEMA 8 EL USO DEL TELÉFONO

- Factores de la comunicación telefónica.
- Atención telefónica del secretariado.
- Resolución de incidencias telefónicas.
- Test de evaluación.

TEMA 9 GESTIÓN DE DOCUMENTOS

- El albarán y la factura.
- Nota de gastos y Nota de cargo y abono.
- Libro de registro de factura.
- Arqueo de caja.
- El cheque y la letra de cambio.
- Transferencia bancaria.
- Abonaré y Pagaré.
- Test de evaluación.

TEMA 10 TÉCNICAS DE ARCHIVOS

- Concepto, funciones y tipos de archivos.
- El registro, los documentos y su clasificación.
- Normativa, seguridad y conservación de los documentos.
- Sistemas de clasificación de archivos.
- Clases y materiales de archivos.
- Test de evaluación.

TEMA 11 ORGANIZACIÓN, RESOLUCIÓN Y DECISIÓN

- Gestión del tiempo.
- La agenda.
- Organización de viajes y eventos.
- Las reuniones.
- Test de evaluación.

BIBLIOGRAFÍA
