

ÍNDICE SECRETARIADO. RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO

TEMA 1 INTRODUCCIÓN A LAS RELACIONES PÚBLICAS

- Relaciones públicas.
- Habilidades sociales. Tipos.
- Relaciones profesionales en el secretariado.
- Habilidades necesarias en el entorno laboral.
- Entrenamiento de las habilidades.
- Fórmulas para las relaciones públicas.
- Técnicas de autocontrol.

TEMA 2 IMPORTANCIA DE LA IMAGEN EN LAS RELACIONES

- Origen e importancia.
- La imagen corporativa.
- consejos para ellas.
- consejos para ellos.
- Integridad y ética laboral.

TEMA 3 EL PROTOCOLO EMPRESARIAL

- Protocolo empresarial.
- Gestión de eventos de empresa.
- Cómo recibir.
- Cómo presentar.
- Cómo despedir.
- Actitud y cortesía.

TEMA 4 LA CORTESÍA Y LA ATENCIÓN A CLIENTES

- Servicio y atención.
- La calidad en la atención al público
- Las dimensiones de la calidad.
- Interacción con el cliente.
- Estrategias de servicio al cliente.

TEMA 5 MARKETING Y COMUNICACIÓN

- Concepto de marketing e importancia.
- Marketing directo.
- La comunicación. Nociones básicas.
- Inteligencia emocional.
- Trabajar en equipo para lograr el éxito.

TEMA 6 LA HABILIDAD DE COMUNICARSE

- Claves de la comunicación en la empresa.
- El dominio del lenguaje oral y escrito.
- El control de los gestos.

TEMA 7 EL TELÉFONO. LA HERRAMIENTA EFICAZ

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