

TEMA 1 INTRODUCCIÓN AL SECRETARIADO

---

- Origen del secretariado.
- Perfil técnico y humano.
- Cualidades profesionales.
- Integridad y ética laboral.
- Test de evaluación.

TEMA 2 ATENCIÓN AL CLIENTE

---

- Cliente. Definición e importancia.
- Estrategias. Servicio y atención.
- Tipos de clientes.
- Atención a proveedores.
- Atención al cliente presencial.
- El cliente telefónico.
- Test de evaluación.

TEMA 3 LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN CORPORATIVA

---

- El cuidado de la imagen corporativa.
- La vestimenta.
- Protocolo para las presentaciones.
- Protocolo para las invitaciones.
- Práctica de las relaciones públicas.
- Test de evaluación.

TEMA 4 PROTOCOLO DE BIENVENIDA

---

- La rentabilidad de la cortesía profesional.
- Saludar. Acoger. Despedir.
- Elementos y fórmulas de bienvenida.
- Test de evaluación.

## TEMA 5 PSICOLOGÍA APLICADA A LA ATENCIÓN AL CLIENTE

---

- Introducción a las habilidades sociales.
- La inteligencia emocional.
- La asertividad, empatía y persuasión.
- Programación Neurolingüística.
- Técnicas de autocontrol.
- Habilidades necesarias en el entorno laboral.
- Test de evaluación.

## TEMA 6 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

---

- El proceso de la comunicación y su importancia.
- Cómo evitar las barreras de la comunicación.
- La escucha activa.
- Tipos de comunicación.
- Técnicas de control de gestos.
- Test de evaluación.

## TEMA 7 GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

---

- Trabajar en positivo.
- Actitud ante las quejas.
- Cómo mejorar la relación con los clientes.
- Controlar situaciones extremas.
- Pautas para tratar las incidencias.
- Test de evaluación.

## TEMA 8 LA SATISFACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

---

- Satisfacción del cliente.
- Sistema de valores del cliente.
- Cómo fidelizar a los clientes.
- Test de evaluación.

## BIBLIOGRAFÍA

---