



HERRAMIENTAS PARA LA  
ESPECIALIZACIÓN EN  
**ADMINISTRACIÓN  
DE SECRETARIADO**

Cód.Sence: 12-37-9500-46  
50hrs | E-learning

**NCh  
2728  
2015**

**Design, Commercialization  
and Distance Training Services**

# PROGRAMA | CONTENIDOS

## MÓDULO 1

- 1) Administración De Herramientas Básicas.
- 2) Manejo De La Agenda.
  - a) Tipos De Agenda.
  - b) Gestión De La Agenda.
- 3) Otros Recursos Relacionados Con La Agenda.
- 3) Manejo De La Tecnología En La Oficina.
  - a) Office.
  - b) Herramientas Básicas De Office

## MÓDULO 2

- 1) Organización Y Comunicación Efectiva.
- 2) Preparación Y Coordinación De Reuniones.
- 3) Organización De La Reunión.
- 4) Aspectos Básicos A Considerar Para Coordinar Reuniones.
- 5) Comunicación Efectiva Y Eficiente.
- 6) Habilidades Básicas.
- 7) Ortografía Y Lenguaje Adecuado.
- 8) Importancia De La Comunicación. Efectiva Y Eficiente.
- 9) Organización De La Oficina.
- 10) Limpieza Y Orden.
- 11) Administración De La Oficina.

## MÓDULO 3

- 1) Desarrollo Profesional.
- 2) Resolución De Problemas.
  - a) Tipos De Problemas.
  - b) Consecuencias.
  - c) Técnicas De Resolución De Problemas.
- 3) Imagen Y Comportamiento Profesional.
  - a) Importancia Del Comportamiento.
  - b) La Importancia De La Imagen Corporativa.
- 4) Paralingüística, Kinesia E Imagen Personal.
- 5) Desarrollo Profesional.
- 6) Características Básicas Para El Buen Desarrollo Profesional.
- 7) Competencias Actitudinales De La Secretaria.
- 8) Pertenencia Y Valores Organizacionales.

## MÓDULO 4

- 1) Atención De Calidad Atención A Múltiples Directivos y/o Gerentes.
- 2) Actitud Positiva.
- 3) Manejo De Conflictos
- 4) Atención A Clientes
  - a) Etapas En La Atención De Clientes. Y Habilidades Prácticas.
  - b) Tipos De Clientes.
- 5) Manejo De Clientes Difíciles.
- 6) Gestión De Tareas Y Proyectos. Con Su Respectivo Seguimiento.
- 7) Fases De La Gestión De Proyectos.
- 8) Administración Del Tiempo.
  - a) ¿En Qué Consiste La Gestión Del Tiempo?
  - b) Desventajas Del Manejo Inadecuado Del Tiempo.
  - c) Gestión Óptima Del Tiempo.

Para mayor  
Información  
Contáctenos  
**+56 9 5806 5062**

**NCh  
2728  
2015**

Design, Commercialization  
and Distance Training Services

Visítanos en [iconocimiento.cl](http://iconocimiento.cl)

