



Objetivo General

Conocer y desarrollar las competencias profesionales necesarias para desempeñar el puesto de secretariado o Asistente de Dirección: Competencias del Assistant, Trabajo en Equipo, Técnicas de Redacción, Inteligencia Emocional, Protocolo e Imagen, Comunicación y Negociación, Optimizar el uso de las Nuevas Tecnologías, Gestión del Estrés, Business English, etc.

Objetivos Específicos

- Obtener una mayor satisfacción y rendimiento en el trabajo, mediante una eficaz gestión del tiempo en función de los objetivos específicos.
- Conocer todas las novedades tecnológicas que mejoran la labor diaria y la del directivo.
- Incrementar la imagen de su empresa u organización a través del dominio del protocolo empresarial.
- Aplicar eficazmente estrategias de resolución de conflictos y negociación.
- Establecer procesos de comunicación y relaciones eficaces en la organización, ganando efectividad para la consecución de los objetivos propuestos.
- Redactar escritos con más impacto y eficacia presentando las ideas de forma clara, concisa y segura.
- Adoptar un estilo que permita transmitir una excelente imagen de marca a través del teléfono potenciando sus posibilidades en el contacto directo con clientes, proveedores, personal de la empresa...
- Actuar correctamente ante un cliente desarrollando estrategias de marketing relacional.
- Aplicar estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés para evitar el "burn out" (agotamiento emocional físico y mental).
- Aumentar la inteligencia emocional y ofrecer herramientas para el desarrollo personal, aplicables al ámbito profesional de manera que afecten positivamente en el rendimiento.
- Utilizar adecuadamente el inglés de los negocios en diferentes circunstancias: comunicación escrita, personal, por teléfono.

Programa

1. Perfil y competencias del asistente de dirección.

- Funciones del Asistente de Dirección.
- Perfil requerido.
- Código deontológico.
- Ámbitos de actuación.
- Auto-análisis personal y profesional: ¿Qué son las competencias? Competencias específicas del puesto. Análisis DAFO. Detección de puntos fuertes y débiles.
- Asertividad.

2. Comunicación integral.

- Comunicación Interpersonal.
- Comunicación Empresarial.
- Comunicación Escrita.
- Comunicación Telefónica.

3. La gestión de la calidad total.

- Orígenes de la calidad. El Modelo Europeo de Calidad Total (EFQM).
- La empresa: una organización humana.
- Factores humanos de la calidad: Liderazgo. Orientación hacia el cliente. Gestión recursos humanos. Calidad personal.
- Enfoque para la mejora de la calidad. Herramientas. Resolución de problemas. Optimización de procesos.
- Gestión del conocimiento. Los cinco pilares.

4. Trabajo en equipo: directivo - asistente.

- ¿Qué es un equipo?
- Objetivos grupales o individuales. ¿Quizás ambos?
- Los líderes "nacen o se hacen".
- Distintos tipos de dirección.
- Efecto Pigmalion.
- El directivo como "coach".
- Comprensión de la "estrategia de acompañamiento".
- Organizar un viaje.
- ¿Cómo hacer para que las reuniones valgan la pena?

5. Importancia de las nuevas tecnologías en el puesto de asistente de dirección.

- La importancia del archivo en la gestión de la información empresarial.
- La organización de la información.
- Métodos de clasificación y catalogación.
- Proyectos de digitalización de documentos.
- Ventajas de las nuevas tecnologías de la información en los procesos administrativos.
- Evitar costosas pérdidas de tiempo realizando una gestión eficaz del archivo electrónico.
- La seguridad de la información y acceso a la información. El marco legal.

- Utilización eficiente del correo electrónico.
- Localización de información útil en la red. Búsquedas avanzadas. Metabuscadore.
- Las comunicaciones a través de Internet.
- Servicios útiles para secretarías en la red.

6. Servicio al cliente y la filosofía del marketing relacional.

- Métodos a seguir para clasificar a los clientes.
- Actuación en la atención al cliente.
- ¿Qué quieren nuestros clientes?
- Gestión de la "voz" del cliente.
- Pasos a seguir cuando se recibe una reclamación.
- Mejora de la comunicación hacia dentro y hacia fuera.
- La filosofía del Marketing Interno y sus alcances en la empresa actual.

7. Saber estar: protocolo y relaciones públicas.

- Imagen y protocolo en la empresa. Valor determinante para proyectar una imagen positiva. 4 B del protocolo.
- El arte de atender y agasajar en los negocios.
- Organización de eventos en la empresa.
- El protocolo interno de la empresa.
- Protocolo internacional.

8. Afrontamiento de conflictos y negociación por principios.

- Resolución de conflictos. Formas de abordar un conflicto.
- Los caminos de la negociación:
- Definición y origen del estrés.
- Respuesta de estrés y estresor.
- Efectos del estrés: ¿Cómo reacciono ante las situaciones de estrés? Mapa personal. ¿Qué tipo de personalidad soy?
- El estrés laboral. Estrategias de afrontamiento. Cómo evitar el "burn out" y sus costes.
- Gestión eficaz del tiempo. Desarrollo de un plan de acción personal.

9. Business english.

- Redacción de documentos, elaboración de traducciones y escritos en inglés.
- Listado del vocabulario y expresiones en inglés.
- Las claves del éxito en la comunicación telefónica en inglés.
- Uso del vocabulario y estilo precisos en inglés para dar una excelente imagen de empresa.
- Comunicación interpersonal en lengua inglesa.
- Proyecto final.



POLITÉCNICA



200h.

Dirigido a

Asistentes de Dirección. Secretarías/os ejecutivas/os. Ayudantes de Dirección. Secretarías/os de Presidencia. Personal Assistants. Secretarías/os de Departamento. Personal Administrativo.

Nuestros expertos

Profesores Universitarios dedicados a consultoría de empresas y profesionales especializados en formación de secretariado y asistentes de dirección.

Titulación

Los alumnos que realicen el Programa de Experto en Asistente de Alta Dirección, y superen todos los requisitos establecidos, recibirán el Certificado de Experto expedido por CEPADE (Universidad Politécnica de Madrid) en colaboración con Global Estrategias/Demos Group.

1ª convocatoria:

15 de marzo de 2012

2ª convocatoria:

15 de noviembre de 2012

2.000 €

ATPD015