



ASISTENTES EJECUTIVOS *y secretarias*

Cuidemos el **CLIMA LABORAL** y nuestra influencia directa con los demás.
El **CLIMA LABORAL** depende de la suma de las aportaciones de cada uno de nosotros.



Nuestro compromiso, fomentar una cultura
emocionalmente ecológica y sustentable.

Índice

Tema

[Programa asistencial ejecutivo](#)
[Programa de Profesionalización asistencial](#)
[Diplomado Asistencial Ejecutivo](#)
[Diplomado Secretarial](#)
[Diplomado Secretarial Asistencial](#)
[Actualización secretarial](#)
[La asistente administrativa y la actitud frente al cambio](#)
[Excelencia secretarial](#)
[Imagen secretarial](#)
[Desarrollo profesional del asistente](#)
[El trabajo y la administración estratégica del cambio](#)
[Adminístrese y triunfe en su vida](#)
[Coordinación de eventos](#)
[Administración del tiempo](#)
[Comunicación y relaciones interpersonales](#)
[Comunicación integral asertiva](#)
[Técnicas y habilidades para Asistentes Ejecutivas](#)
[Calidad de vida en el trabajo secretarial](#)
[Calidad en el servicio](#)
[Desarrollo integral de la secretaria](#)
[El coordinador profesional](#)
[El equipo perfecto... Jefe – Secretaria](#)
[Efectividad en el servicio telefónico al cliente](#)
[Sea una administradora profesional](#)
[Programa de eficacia para la asistente ejecutiva](#)
[Profesionalización de la secretaria](#)
[Profesionalización de la secretaria II](#)
[Profesionalización de la función secretarial](#)
[Excelencia ejecutiva para la asistente profesional](#)
[Herramientas de productividad secretarial](#)
[Los errores más comunes de la secretaria \(y... como corregirlos\)](#)
[Escriba menos y diga mas](#)
[Taller especializado de redacción y ortografía](#)
[Ortografía](#)
[Redacción y Sintaxis](#)
[Ortografía y redacción](#)
[Administración efectiva del archivo](#)



Tema	Pág.
<u>Desarrollo de actitudes y aptitudes asistenciales</u>	163
<u>Cómo proyectar por teléfono una imagen profesional</u>	166
<u>Domine el poder de la escritura</u>	168
<u>Guía breve para la comunicación oral y escrita</u>	172
<u>La recepcionista en la empresa moderna</u>	174
<u>La secretaría del Siglo XXI</u>	176

Programa Asistencial Ejecutivo

“Yo tengo que reconocer que más de la mitad de lo que he hecho en las tareas intelectuales de mi vida, le corresponden a mi asistente. Creo que sólo Dios, fue capaz de crear el mundo en siete días sin la ayuda de ningún asistente, o tal vez hubo alguna, que las sagradas escrituras de todas las religiones no alcanzaron a registrar”.

Sir Winston Churchill.

Presentación

La característica relevante de los puestos asistenciales es que son desempeñados en su mayoría por mujeres; sin embargo hoy en día es una labor encargada de manera asidua tanto a hombres como mujeres, transformando el perfil de este puesto en un real experto del desempeño de un sin número de multihabilidades.

Por lo anterior este Programa está diseñado con la finalidad de lograr el desarrollo y superación de quienes ocupan estos puestos.

En la Instituciones existen muchos(as) asistentes, pero sólo algunos pueden ser llamados profesionales.

Pero ¿por qué están tan desprestigiados estos puestos?

La respuesta está en quienes los ocupan, ya que muchas veces se ven a sí mismos como perdedores, y esto ha provocado que no logren el éxito en su campo de trabajo. Sus años de estudio y experiencia no lo capitalizan por falta de asertividad.

El asistente, es una pieza clave para el éxito de las Instituciones; es el colaborador insustituible del jefe, es quien cumple o transmite ordenes, registra y clasifica cualquier tipo de documento, atiende y resuelve en nombre de su jefe, los asuntos de rutina; recuerda a tiempo compromisos y sugiere detalles, proyecta su personalidad en el trabajo, así como la de su jefe y oficina. Reúne, en fin, las cualidades y facultades necesarias para el mejor funcionamiento del área.

La gran problemática con algunos asistentes es que frecuentemente se conforman con pertenecer al promedio, sin sobresalir. Si quiere ser un Asistente Profesional, deberá adelantarse a quienes sólo desempeñan un trabajo ordinario, ya que las grandes recompensas las reciben quienes se encuentran por encima de este nivel.

Cualquier asistente puede, fácil y rápidamente, aprender lo fundamental del trabajo asistencial, pero para triunfar en su profesión, debe además tener cultura, personalidad positiva, creatividad, iniciativa y otra serie de actitudes y aptitudes, que le harán ser valioso para la Institución y como consecuencia: **UNA PERSONA TRIUNFADORA.**

El asistente es el principal responsable en apoyar el cumplimiento de los objetivos, y debe mantener la buena imagen de su Área y de la Dependencia en que presta sus servicios.

Se afirma que un asistente representa la “Memoria” de su área, por lo tanto debe organizar y controlar el archivo, así como plasmar sus ideas a través de los escritos, para que estos reflejen su profesionalismo.

El asistente es también una extensión del jefe, ya que en muchas ocasiones, le apoya en la coordinación de sus relaciones públicas, toma algunas decisiones en su nombre, etc., ubicándolo como un elemento trascendente para las responsabilidades directivas.

Los esfuerzos para ser un eficiente y dinámico asistente constituyen no sólo una etapa importante dentro de su carrera laboral, sino que además le propician la oportunidad de aspirar a ocupar puestos de mayor nivel dentro de la estructura de la Institución aprendiendo a superarse día con día.

Quiénes deben formarse con este programa

Asistentes, asistentes administrativos, oficinistas, secretarias, secretarias ejecutivas, recepcionistas, personal de atención al público, analistas, auxiliares, mecanógrafas, personal multioficios, que deseen pulir sus actitudes y habilidades así como desarrollar los conocimientos que les ayudarán a ser altamente profesionales.

Objetivo general

Que los participantes reconozcan la importancia de la función asistencial y atención al público interno y externo dentro de la Institución; adquieran o actualicen sus conocimientos, desarrollen habilidades y refuercen conductas positivas a fin de alcanzar el desarrollo profesional y personal.

Beneficios

- Modificarán sus aptitudes y actitudes en relación a la revalorización de su función dentro de la Institución.
- Analizarán la imagen que actualmente tienen con el objeto de hacer los cambios necesarios para proyectar una imagen profesional.
- Inferirán que el recurso tiempo es vital dentro de la administración de su trabajo, y eliminarán los desperdiciadores al manejar sus agendas y directorios eficazmente.
- Seleccionarán los criterios convenientes a aplicar en los archivos que están bajo su responsabilidad, y así administrar apropiadamente sus documentos.
- Reconocerán la importancia de optimizar el uso del servicio telefónico para dar una imagen de calidad y calidez en la atención a los usuarios.
- Emplearán las reglas ortográficas y de la redacción moderna en los documentos que generan en sus actividades diarias.
- Distinguirán los elementos a considerar para organizar los diferentes eventos encomendados por sus jefes y alcanzar los objetivos propuestos.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Duración

La duración total del Programa es 114 horas.

Divididas en ocho módulos, cuya duración se distribuye de la siguiente manera: tres módulos de 18 horas y cinco módulos de 12 horas cada uno.

Módulo I	18 hrs.
Módulo II	12 hrs.
Módulo III	12 hrs.
Módulo IV	12 hrs.
Módulo V	12 hrs.
Módulo VI	18 hrs.
Módulo VII	18 hrs.
Módulo VIII	12 hrs.

Los módulos de 18 horas serán impartidos en 3 sesiones de 6 horas cada una.

Los módulos de 12 horas se impartirán en 2 sesiones de 6 horas cada una.

Módulo I:

Trascendencia de la función asistencial: La asistente ejecutiva.

Lo mejor para garantizar mi futuro con éxito es ¡crearlo!

Objetivo particular:

Al final del módulo los participantes distinguirán La trascendencia de sus funciones dentro de las organizaciones, aplicando las actitudes y aptitudes.

Objetivos específicos:

Al final del proceso los participantes:

1. Citar la información y beneficios que obtendrán del Programa.
2. Revisarán la importancia de la función asistencial dentro de su Institución.
3. Identificarán las aptitudes y actitudes características de un asistente ejecutivo con un alto sentido de logro.
4. Tendrán una comunicación y actitud positiva al trabajar con su jefe y equipo.
5. Analizarán las bases teóricas del proceso administrativo y su aplicación en sus actividades diarias.
6. Definirán la trascendencia de tomar decisiones con un criterio centrado en el alcance de objetivos.
7. traducirán los conocimientos adquiridos para lograr el incremento de su productividad.

Contenido temático:

1. Encuadre general del Programa.

2. Filosofía del puesto

- 2.1. El cambio de imagen de la función, todo un reto.

3. . El nuevo perfil del asistente del siglo XXI.

- 3.1. Definición de la función.
- 3.2. Diferencia existente entre los distintos niveles del puesto secretarial.
- 3.3. Actitudes y aptitudes con las que debe contar un asistente ejecutivo.
- 3.4. Autodefinition del perfil profesional de su puesto

**4. Trabaje efectivamente con su jefe.**

- 4.1. Comunicación empática con el equipo de trabajo.
- 4.2. Características de los jefes y cómo tratarlos.
- 4.3. Reglas de oro para laborar con todo tipo de jefe.

5. Administración del trabajo asistencial.

- 5.1. Análisis del concepto de administración.
- 5.2. Análisis del proceso administrativo.
- 5.3. Conviértase en un planificador eficaz.
- 5.4. Importancia del manejo de controles para apoyar las actividades secretariales.

6. Iniciativa, toma de decisiones y manejo de problemas.

- 6.1. Principios básicos para analizar problemas.
- 6.2. Selección de alternativas.
- 6.3. La importancia de tomar decisiones correctas.
- 6.4. Procesos de la toma de decisiones.
- 6.5. ¿Qué es un conflicto?
- 6.6. Cómo solucionarlos en seis pasos.

7. La productividad en la función asistencial.

- 7.1. Producción vs. Productividad.
- 7.2. Eficiencia más Eficacia igual a efectividad.
- 7.3. El asistente productivo.

Módulo II

La imagen ejecutiva

“La vida exterior es expresión de lo que el hombre lleva por dentro”
Gregorio Mateu.

Objetivo particular:

Al final del módulo los participantes reconocerán los puntos positivos de su personalidad con la finalidad de apoyarla con un arreglo adecuado para lograr una imagen pública favorable.

Objetivos específicos:

Al final del proceso los participantes:

1. Identificarán la trascendencia de proyectar una imagen equilibrada.
2. Inferirán que ellos, con su arreglo personal, son la imagen institucional.
3. Seleccionarán las prendas básicas acorde a su cuerpo.
4. Revisarán el lenguaje de su cuerpo, para proyectarse positivamente.

Contenido temático:

1. Personalidad integral.

- 1.1. ¿Qué es la personalidad?
- 1.2. Equilibrio de unidad Biopsicosocial.
- 1.3. Proyecte una imagen profesional.
- 1.4. Desarrolle su buen gusto.
- 1.5. Cuidado e higiene personal.

2. Arreglo personal y del cabello.

- 2.1. Normas básicas del cuidado del cuerpo.
- 2.2. Aliméntese equilibradamente
- 2.3. Ejercicios y descanso
- 2.4. Cuidado de la piel
- 2.5. Formas de rostros.
- 2.6. Cuidado del cabello.
- 2.7. Cortes y peinado de cabello acorde al largo y forma de rostro.



3. El arte del buen vestir.

- 3.1. Prendas básicas del guardarropa del profesionista.
- 3.2. Aprenda a combinar.
- 3.3. Adaptación del vestuario acorde al tipo de cuerpo
- 3.4. Manejo de accesorios
- 3.5. Sugerencias para hacer mejores compras.

4. Hable con su cuerpo.

- 4.1. La primera impresión.
- 4.2. Manejo del lenguaje verbal: tono, volumen, dicción
- 4.3. Posturas correctas al permanecer parado, sentado, inclinado, y caminando.

Módulo III: Administración del Tiempo: Planeación de la agenda y el directorio telefónico

El propósito primario de la educación no es el conocimiento, sino la acción.

Objetivo particular:

Al final del módulo los participantes identificarán los factores clave para eficientar la administración de su tiempo, eliminar los desperdiciadores que se le presenten y controlar sus agendas y directorios.

Objetivos específicos:

Al final del proceso los participantes:

1. Identificarán el valor y sentido que le está dando al concepto tiempo.
2. Desarrollarán su habilidad para administrar efectivamente el recurso tiempo.
3. Analizarán los desperdiciadores internos o externos del tiempo.
4. Establecerán un plan de acción para optimizar éste recurso.

Contenido temático:

1. ¿Qué es el tiempo?

- 1.1. Algunos conceptos filosóficos sobre el mismo.
- 1.2. Visión real del mismo.
- 1.3. Análisis de los diferentes tipos de tiempo.

2. ¡Administre exitosamente su tiempo!

- 2.1. Identifique como administrarlo.
- 2.2. Reglas que favorecen su administración.
- 2.3. Técnicas y herramientas que favorecen la administración de éste valioso recurso.
- 2.4. La gráfica de organización, herramienta básica para identificar en que se invierte el tiempo.



3. Controle los desperdiciadores de tiempo.

- 3.1. ¿Qué es un desperdiciador de tiempo?
- 3.2. Desperdiciadores imputables o no a usted.
- 3.3. Elimine asertivamente cualquier desperdiciador.

4. Aplique diferentes controles y viva sus beneficios

- 4.1. Maneje eficazmente su agenda diaria y la del jefe
- 4.2. Diferentes agendas a controlar
- 4.3. control de directorios

5. Establezca un plan de acción.

- 5.1. Trabaje para identificar la administración de su pizza del tiempo.
- 5.2. Visualice las acciones a seguir para cada desperdiciador de tiempo.

Módulo IV: Administración de documentos

“El propósito primario de la educación no es el conocimiento, sino la acción”.
Herbert Spencer

Objetivo particular:

Al final del módulo los participantes seleccionarán los criterios generales que aplicarán con relación al manejo y administración de archivos y documentos.

Objetivos específicos:

Al final del proceso los participantes:

1. Identificarán la trascendencia del archivo dentro de las Organizaciones.
2. Reafirmarán habilidades claves para archivar y clasificar sus documentos.
3. Definirán el método ideal de archivo para su área, facilitando su manejo diario.
4. Operarán con rapidez la guarda, localización y control de los documentos.
5. Inferir la importancia de optimizar el archivo electrónico.
6. Revisarán los lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Contenido temático:

1. El archivo y su importancia.

- 1.1. Forma de vencer la morosidad.
- 1.2. Archivonomía.
- 1.3. Definiciones técnicas.
- 1.4. Funciones básicas de archivo.
- 1.5. Pasos en el procedimiento de archivo.
- 1.6. Sugerencias para hacer su cambio de archivo.

2. Aspectos a considerar en la selección de un sistema de archivo:

- 2.1. Alfabético.
- 2.2. Cronológico.
- 2.3. Geográfico.
- 2.4. Numérico simple.
- 2.5. De colores.

3. Clasificación de los archivos por:

- 3.1. Su organización.
- 3.2. Sus asuntos.
- 3.3. Su destino.
- 3.4. El método empleado.
- 3.5. La cantidad o calidad.
- 3.6. La asignatura empleada.

4. Reglas para la inversión de títulos:

- 4.1. De la inversión de títulos onomásticos.
- 4.2. Inversión de títulos de personas morales.
- 4.3. Inversión de títulos de asuntos.

5. Aspectos clave a considerar.

- 5.1. Vales de préstamo.
- 5.2. Métodos y depuración de archivos.
- 5.3. Condiciones ambientales.
- 5.4. Políticas y procedimientos.

6. Archivo electrónico.

- 6.1. Archivo electrónico.
- 6.2. Riesgos electrónicos.
- 6.3. Conserve su sistema.

7. Lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

- 7.1. Términos contemplados en estos lineamientos.
- 7.2. De la organización de los archivos.
- 7.3. Del control de gestión documental.
- 7.4. De los archivos de trámite.
- 7.5. Del archivo de concentración.
- 7.6. Del archivo histórico.
- 7.7. De los instrumentos de consulta y de control archivístico.
- 7.8. De los expedientes de archivo.
- 7.9. De la conservación de archivos.
 - De los documentos electrónicos.
 - Transitorios.

8. Lineamientos específicos a seguir en los archivos de la Institución

Módulo V: Efectividad en el servicio telefónico al cliente.

El principal obstáculo de las comunicaciones personales, es la incapacidad del hombre para escuchar a los demás de manera inteligente, comprensiva y hábil.

Carl L. Rogers

Objetivo particular:

Al final del módulo los participantes identificarán y desarrollarán las herramientas que se aplicarán en la efectiva atención telefónica, para brindar un servicio de calidad a los usuarios, creando una imagen auditiva profesional tanto de ellos mismos, como de la Institución que representan.

Objetivos específicos:

Al final del proceso los participantes:

1. Proporcionar herramientas y criterios para dar al usuario una atención con un conocimiento del servicio que solicita, ayudándole así a satisfacer sus necesidades.
2. Identificará que en la atención al público es necesario demostrar gran responsabilidad, cuando en todo momento “los pequeños grandes detalles”, que serán los que dejen abierta la relación con los usuarios tanto internos como externos.
3. Analizarán que el concepto de calidad está relacionado con la rapidez, efectividad y calidez con que se proporcione el servicio.
4. Identificarán las normas de un adecuado manejo de la “Actitud del cliente”, para incrementar la productividad del servicio.
5. Aplicarán las herramientas necesarias para contacto y respeto, manejar las situaciones conflictivas.

Contenido temático a desarrollar:

1. Comunicación en la Institución.

- 1.1. Análisis del concepto comunicación.
- 1.2. Proceso general y psicosocial de la comunicación
- 1.3. Comunicación administrativa.
- 1.4. Niveles de la comunicación.
- 1.5. Principios de la comunicación.
- 1.6. Obstáculos comunes de la comunicación.
- 1.7. Desarrolle su capacidad de escucha.

2. Servicio de calidad al cliente

- 2.1. El servicio... responsabilidad de todos.
- 2.2. Trascendencia del uso del teléfono para su Institución.
- 2.3. Algunos valores de la calidad

3. Técnicas telefónicas apropiadas.

- 3.1. Su mejor voz.
- 3.2. Dirigirse al que llama.
- 3.3. La manera efectiva de escuchar.
- 3.4. Manejo del usuario.
- 3.5. El arte de la negociación.
- 3.6. ¿Qué espera el usuario de nosotros?.
- 3.7. Técnicas para hacer preguntas.
- 3.8. Palabras y frases prohibidas.
- 3.9. El descontento: ¡ resérvele un recibimiento positivo!
- 3.10. Concluya exitosamente la conversación.

4. Capte las necesidades del usuario

- 4.1. Lo que su usuario desea.
- 4.2. Su actitud... clave del éxito.

5. Plan de acción.

- 5.1. Elementos básicos para mejorar el servicio.
- 5.2. Fijación de objetivos y estrategias a seguir.
- 5.3. Compromisos personales.

Módulo VI

Escriba efectivamente.

Fase 1 Ortografía.

“Primero nosotros fabricamos
nuestros hábitos, después
ellos nos fabrican a nosotros”

Objetivo particular:

Al final del módulo los participantes aplicarán las principales normas ortográficas en la escritura de los documentos que generen.

Objetivos específicos:

Al final del proceso los participantes:

1. Identificarán la trascendencia de aplicar la lingüística en sus documentos.
2. Recordarán la ordenación alfabética para optimizar la utilización de los diccionarios.
3. Localizarán la sílaba tónica en las palabras, así como los diptongos, triptongos y adiptongos existentes en ellas.
4. Explicarán en las palabras las reglas de los diferentes tipos de acentos.
5. Seleccionarán correctamente las letras dentro de las palabras.
6. Reafirmarán el adecuado uso del plural.
7. Inferirán los distintos tipos de números y su escritura.
8. Deducirán la escritura de los principales homófonos.

Contenido temático a desarrollar:

1 Importancia del uso de la lingüística.

- 1.1 Fonología, gramática y semántica.
- 1.2 Gramática: Analogía, ortografía, prosodia, sintaxis.

2 Dominio del alfabeto.

- 2.1 Vocales y consonantes.
- 2.2 Ordenación alfabética.

3 División silábica, diptongo, triptongos y adiptongos.

- 3.1 Reglas para dividir en sílabas las palabras.
- 3.2 Características de los diptongos y triptongos.
- 3.3 Tipos de adiptongos.

4 Análisis de los diferentes tipos de acentos.

- 4.1 Acentuación prosódica.
- 4.2 Acentuación ortográfica.
- 4.3 Acentuación diacrítica.
- 4.4 Acentuación de palabras con pronombres enclíticos.
- 4.5 Acentuación de palabras con terminación mente.

5 Aplicación de las reglas para el uso de diferentes letras.

- 5.1 Uso de las letras: B y V.
- 5.2 Uso de las letras: C, S, Z, X, SC, CC.
- 5.3 Uso de las letras: G y J.
- 5.4 Uso de las letras: H, R, RR, Y, LL.

6 Formación del plural.

7 Escritura de números.

- 7.1 Números cardinales.
- 7.2 Números ordinales.
- 7.3 Números partitivos.

8 Manejo de los principales homófonos.

- 8.1 Homófonos con: "B" y "V".
- 8.2 Homófonos de la: "C" y "S".
- 8.3 Homófonos con: "C" y "SC", con "S" y "SC".
- 8.4 Homófonos con: "S" y "Z".
- 8.5 Homófonos con: "S" y "X".
- 8.6 Homófonos con: "G" y "J".
- 8.7 Homófonos con: "H" y sin "H".
- 8.8 Homófonos con: "LL" y con "Y".

Módulo VII

Escriba efectivamente.

Fase 2 – Redacción.

“No existen más que dos reglas para escribir: tener que decir y decirlo”

Oscar Wilde
(1854 – 1900)
Escritor Irlandés

Objetivo particular:

Al final del módulo los participantes aplicarán las normas de la redacción moderna en los escritos que elaboran.

Objetivos específicos:

Al final del proceso los participantes:

1. Revisarán la trascendencia del lenguaje escrito.
2. Identificarán los elementos clave para manejar la comunicación administrativa de manera asertiva.
3. Inferirán los conceptos básicos de la lingüística y gramática.
4. Definirán la diferencia existente entre redactar y componer.
5. Reafirmarán su conocimiento para estructurar correctamente un escrito.
6. Distinguirán la importancia de crear un estilo propio para escribir.
7. Reafirmarán su conocimiento del idioma, eliminando los vicios idiomáticos.
8. Reproducirán las características de la redacción moderna.
9. Concluirán el manejo del proceso sinóptico.
10. Deducirán los puntos importantes para redactar cualquier tipo de escrito.

Contenido temático a desarrollar:

- 1 **Trascendencia de la comunicación escrita.**
- 2 **La comunicación interorganizacional o administrativa.**
 - 2.1 Niveles en la comunicación administrativa.
 - 2.2 Jerarquía formal e informal.
 - 2.3 Barreras, interferencias o ruidos en la comunicación administrativa.
 - 2.4 Medidas preventivas para vencer las barreras administrativas.



3 Lingüística y gramatical.

- 3.1 Lingüística: Fonología, Gramática, Semántica.
- 3.2 Gramática: Analogía, Ortografía, Prosodia, Sintaxis.
- 3.3 Breviario Gramatical.

4 Principios generales de la redacción.

- 4.1 Principales medios expresivos, lingüísticos y paralingüísticos.
- 4.2 Terminología.
- 4.3 Funciones del lenguaje.
- 4.4 Clases del lenguaje.
- 4.5 Diferencia entre redactar y componer.
- 4.6 Exigencias del lenguaje escrito.
- 4.7 Formación de hábitos expresivos.

5 Uso de diferentes palabras:

- 5.1 Sinónimas.
- 5.2 Antónimas.
- 5.3 Homófonas.
- 5.4 Parónimas.

6 Aplicación de los diferentes elementos que conforman la oración.

- 6.1 Artículos, sustantivos, pronombre, adjetivos, verbos, adverbios, preposiciones, conjunciones, interjecciones.

7 Estructura de un escrito

- 7.1 Partes de un escrito
- 7.2 Como lograr eficacia en un escrito
- 7.3 Criterios para la corrección idiomática
- 7.4 Problemas de vocabulario
- 7.5 Modalidades y vicios idiomáticos
- 7.6 Tipos de escritos.

8 Estilística.

- 8.1 Definición del concepto.
- 8.2 Ramas de ésta.
- 8.3 Clases de estilo.

**9 Modalidades y vicios idiomáticos.**

9.1 Cosismo, verborrea, aismo, mismismo, vulgarismo, dequeísmo, automatismo.

10 Importancia de la redacción.

10.1 Reglas para el uso de las letras mayúsculas y minúsculas.

10.2 Manejo de signos de puntuación: Punto, punto y coma, coma, dos puntos, guión, raya, interrogación y admiración, puntos suspensivos, diéresis, comillas.

10.3 Características de la redacción: claridad, concisión, sencillez, precisión, propiedad, cortesía.

10.4 Diferentes tipos de documentos y su redacción: Carta, oficio, circular, memorando, informe, nota o memo pack.

11 Manejo del proceso sinóptico.

11.1 Puntos importantes a considerar en la redacción de escritos.

Módulo VIII

Organización de eventos

Si no quieres que nadie se entere,
no lo hagas
Proverbio Chino

Objetivo particular:

Al final del módulo los participantes aplicarán las técnicas y habilidades que les permitan desempeñarse como coordinadores en la organización e implementación de juntas, reuniones técnicas y socio-culturales.

Objetivos específicos:

Al final del módulo los participantes:

1. Tendrán su habilidad para aplicar los principios básicos del protocolo y etiqueta en la oficina.
2. Revisarán los distintos tipos de junta y reuniones técnicas existentes para aplicar las aptitudes necesarias en la administración y coordinación de las mismas.
3. Reafirmarán sus conocimientos para fungir como anfitriones de los eventos en los que participen.

Contenido temático a desarrollar:

1. Diferencia entre el manejo del protocolo y etiqueta de oficina

- 1.1. Diferencia existente entre protocolo y etiqueta de oficina.
- 1.2. Atención a los visitantes según su representación y cargo.
- 1.3. Saludos y reglas para las presentaciones.

2. Análisis de los diferentes tipos de reuniones técnicas existentes.

- 2.1. Definición de: Juntas, asambleas, seminarios, congresos, simposiums, talleres y conferencias.
- 2.2. Elementos básicos para realizar la planeación de cada una de las reuniones:
 - 2.2.1 Justificación del evento



- 2.2.2 Fijación de objetivos,
- 2.2.3 Preparación de la agenda del día,
- 2.2.4 Identificación de las limitantes de las reuniones,
- 2.2.5 Organización de procedimientos y del personal,
- 2.2.6 Evaluación del evento,
- 2.2.7 Elaboración de minutas.

3. El asistente en su calidad de anfitrión.

- 3.1. Selección de menús y vinos según la hora y el evento.
- 3.2. Selección y manejo de plaqué, servicios y copas.
- 3.3. Diferentes montajes de mesas.
- 3.4. Diferentes montajes de mobiliario y equipo en aulas.

“Programa de Profesionalización Asistencial”

Objetivo General:

Que las participantes identifiquen los conocimientos, habilidades y actitudes que requieren para desempeñarse en su puesto al interior de la Institución de manera eficaz; reconocerán la importancia de la función asistencial como servidor público interno y externo dentro de la Institución, reforzando conductas positivas a fin de alcanzar sus metas de desarrollo profesional y personal.

Desarrollo integral de la Asistente Profesional

“El propósito primario de la educación
no es el conocimiento sino la acción”
Herber Spencer

Objetivo general:

Las participantes aplicarán herramientas que les permitan convertirse en asistentes profesionales, logrando crear una imagen asertiva, así como el vivir conductas que favorezcan la interacción tanto con los usuarios internos como externos, creando verdaderas redes de apoyo con el equipo de trabajo, al tener presente en cada momento los valores que deben hacer vida.

Beneficios

1. Identificarán sus áreas de oportunidad para desarrollar su asertividad, autoestima y eliminar los patrones de comportamiento inadecuados.
2. Valorarán la importancia de crear una imagen positiva tanto: personal, de su área, jefes e Institución.
3. Generarán actitudes que les permitan manejar asertivamente los conflictos que surgen durante el desempeño de su función.
4. Analizarán el impacto en su productividad al trabajar en equipo.
5. Desarrollarán una actitud ética, al convertirse en un servidor público de calidad.

Contenido temático a desarrollar:

1. Desarrollo su personalidad y conviértase en un profesional asertivo

- 1.1. Desarrolle integralmente su personalidad
- 1.2. Auto análisis y retroalimentación de la personalidad
- 1.3. Maneje la fórmula: Autoestima + Comportamientos Positivos = Asertividad
- 1.4. Sea un profesional maduro
- 1.5. Aplique su Inteligencia Emocional en su mundo profesional
- 1.6. La asistente, centro de comunicación
 - 1.7.1 Haga vida el arte de saber escuchar
- 1.7. Viva conscientemente la cultura del servicio

2. Proyecte una imagen profesional

- 2.1. La imagen... parte del perfil ejecutivo
- 2.2. El buen gusto en el vestir
 - 2.2.1 Guardarropa básico para la oficina
 - 2.2.2 Adáptelo a su tipo de cuerpo
 - 2.2.3 Maneje adecuadamente los accesorios
- 2.3. Desarrolle el arte de transmitir ideas
- 2.4. Impacte con su lenguaje corporal
 - 2.4.1 Posturas correctas al caminar, sentarse, inclinarse y estar de pie.

3. Trabaje en un equipo eficaz

- 3.1. ¿Qué significa trabajar en equipo?
- 3.2. Identifique la diferencia existente entre grupo y equipo
- 3.3. Visualice las posiciones que se asumen frente al trabajo en equipo
 - 3.3.1 Comparta responsabilidades
- 3.4. Sea una integrante valiosa en su equipo de trabajo
- 3.5. Viva el beneficio de crear redes de apoyo

4. Maneje apropiadamente los conflictos en la oficina

- 4.1. ¿Qué es un conflicto?
- 4.2. Sea parte de la solución, no del problema
- 4.3. Soluciónelos efectivamente en seis pasos
- 4.4. Desarrolle las técnicas básicas de negociación



5. Ética y valores profesionales, elementos clave para lograr el éxito

- 5.1. Valores básicos en una asistente
- 5.2. Identifique la escala personal de valores
- 5.3. Lealtad, discreción, honestidad, responsabilidad, respeto, compromiso
- 5.4. Crecimiento integral a través del trabajo
- 5.5. Logre la autorrealización profesional

Duración:

20 horas

Calidad personal y profesional en el trabajo

“Nuestra vida es lo que hacen de ella nuestros pensamientos”
Marco Aurelio

Objetivo general:

Reunir en las participantes actitudes y aptitudes que les permitan desarrollarse equilibradamente, logrando su auto aceptación para proyectarse positivamente en los diferentes entornos en que se desenvuelven.

Beneficios:

1. Reconozca ¿Quién es y qué quiere lograr en su vida? para convertirse en una ganadora.
2. Trace un plan de vida y carrera.
3. Reafirme el funcionamiento óptimo de su cerebro.
4. Empleé las relaciones interpersonales efectivamente.
5. Reafirme su habilidad para capturar la atención de otras personas.
6. Muestre su comunicación corporal de manera efectiva.
7. Aplique efectivamente el control de su estrés.
8. Infiera cuales son sus actitudes frente al recurso tiempo
9. Analice las situaciones que se viven en diferentes momentos.

Contenido temático por desarrollar:

1. ¡Determine el tipo de persona que desea ser!

- 1.1. Diferencia existente entre ser un ganador o un perdedor
- 1.2. Identifique sus grabaciones: ganador – perdedor
- 1.3. Reconozca... somos nosotros mismos dueños del problema

2. Trabaje para determinar sus objetivos de vida

- 2.1. ¿Es capaz de identificar lo que quiere de la vida?
- 2.2. Descubra lo que le hace sentirse realizado
- 2.3. ¡Usted puede!



3. El cerebro... su mejor potencial

- 3.1. Descubra como funciona nuestro cerebro
- 3.2. Cerebro... videograbadora eterna
- 3.3. Características del hemisferio cerebral izquierdo y derecho.
- 3.4. El cerebro su capacidad infinita y su poder
- 3.5. Ejercite su cerebro

4. Maneje apropiadamente sus relaciones interpersonales

- 4.1. Consiga mejores relaciones con los demás
- 4.2. Logre el apoyo de las personas
- 4.3. Identifique los semejanzas y diferencias de sus compañeros
- 4.4. Armonice con su pareja

5. Capture la atención de los demás

- 5.1. Conozca la importancia de la atención
- 5.2. Tipos de strokes
- 5.3. Establezca un adecuado balance de los strokes
- 5.4. Ofrezca y reciba strokes
- 5.5. Proporcione strokes a: las personas que le importan, compañeros, clientes, etc.

6. Trascendencia del lenguaje no verbal

- 6.1. Optimice el uso del lenguaje corporal
- 6.2. El lenguaje del: rostro, ojos, cabeza y hombros, postura general.
- 6.3. Logre la armonía en las relaciones: "Rappot" y "Pacing".

7. Maneje efectivamente su estrés

- 7.1. ¿Qué es el estrés?
- 7.2. Efectos positivos y negativos del estrés
- 7.3. Principales estresores
- 7.4. Identifique las señales del estrés
- 7.5. ¡Aprenda a vivir con el estrés!
- 7.6. Formas de manejarlo
- 7.7. El estrés y el servicio



8. El tiempo... es su vida

- 8.1. Diferentes percepciones del tiempo
- 8.2. Concepto psicológico del tiempo
- 8.3. El tiempo en relación al servicio
- 8.4. El impacto de los primeros cuatro minutos
- 8.5. El tiempo... el recurso más importante

9. Maneje efectivamente el momento

- 9.1. Manejo de personas agresivas
- 9.2. Diferentes tipos de conductas
- 9.3. Personas agresivas o sumisas... el porque de sus conductas
- 9.4. Reconozca y viva conductas asertivas
 - 9.4.1 Ventajas de las conductas asertivas
 - 9.4.2 Diferentes tipos de asertividad
 - 9.4.3 Empleé la asertividad para interactuar con personas agresivas

Duración:

20 hrs.

El programa de eficacia para la asistente ejecutiva

“Nunca hubiera podido hacer lo que hice sin los hábitos de puntualidad, orden y diligencia o sin la determinación de concentrarme en un solo tema a la vez”.

Charles Dickens

Objetivo general:

Aprestar a las participantes: conocimientos y herramientas del PEP (Programa de Eficacia Personal) ¡Hágalo Ahora!, para romper el paradigma del “mañana”, producto de hábitos negativos de conducta y así hacer vida por convicción el “Hoy”, permitiendo con ello vivir la mejora continua en la aplicación del proceso administrativo, optimizando todos sus recursos, al trabajar más inteligentemente, no más duro.

Beneficios

1. Identificar las acciones y actitudes que hacen llegar al “Paradigma del mañana”
2. Producir un nuevo modelo de administración para vivir el “Paradigma del hoy”.
3. Distinguir los puntos clave necesarios para el alcance de objetivos, trabajando más inteligentemente.
4. Mostrar la metodología implementada en los Programas de Eficacia Personal (PEP) para facilitar el alcance de metas personales, del jefe y área de trabajo.
5. Trazar las actividades diarias en procesos que puedan controlarse y por lo tanto mejorarlos.
6. Muestre la importancia que tiene hoy día hacer las cosas bien desde un principio.
7. Practique el hacer vida el mantenimiento de un sistema efectivo.

Contenido temático a desarrollar:

1. Programa de eficacia personal

El eslabón perdido
Origen del problema
¡Resuélvalo!... Es su problema
Identifique su eslabón perdido

2. ¡Hágalo ahora!

Haga más, haciéndolo ahora.
Venza el hábito de posponer y adquiera el de actúe ya
Reduzca su carga de trabajo al hacerlo una sola vez
Sea más determinante, tome la mejor decisión

3. ¿Organícese ahora!

Evite el amontonamiento
¿Cuál es el origen del desorden?
¿Fuera de mi vista o de mi mente?
No pase por alto lo obvio
Comience con lo básico
Sistemas de archivo y control de documentos
Manejo y organización del correo electrónico

4. ¡Hágalo como una rutina!

Establezca un registro de tiempo
Solucione la sobre carga de información
Agrupe su trabajo de rutina
Programe y evite tener que decidir intempestivamente
Su planeación del tiempo y la Ley de Parkinson

- 4.5.1 Bloques de tiempo
- 4.5.2 Agrupe llamadas telefónicas
- 4.5.3 Correo electrónico
- 4.5.4 Correspondencia/Memoranda
- 4.5.5 Lectura
- 4.5.6 Juntas.
- 4.5.7 Maneje las interrupciones
- 4.5.8 Logre que su trabajo funcione exitosamente
- 4.5.9 Escollos y trampas

**5. Déle el seguimiento y termine adecuadamente**

Identifique el objetivo de planear
Proceso de la planeación PEP
Plan diario
Plan semanal
Plan para poner en práctica proyectos
Plan estratégico
Establecimiento de objetivos
Escala de valores

6. ¿Haga las cosas bien desde ahora!

Origen del PEP
PEP, herramienta práctica para mejorar la calidad
Identifique a sus usuarios y necesidades de cada uno
Establezca un plan de Benchmarking
Realice un cambio continuo
El PEP y la reingeniería

7. Mantenga su sistema ahora

Mantenga los procedimientos y el ciclo de trabajo
Facilite sus procedimientos
Mantenimiento preventivo y mejoramiento continuo
Actualícese
¿Qué hacer cuando todo falla?
Logre sólo un hábito nuevo
El estrés y el servicio

Duración:

20 horas.

Potencialice sus inteligencias múltiples y aplíquelas

“Las posibilidades potenciales de toda persona
son las más fascinantes e interesantes
de toda la creación”

Ray L. Wilbur

Objetivo general:

La participante identificará como aprendemos los adultos y optimizamos el funcionamiento del cerebro, así como la trascendencia que tiene el comprender y analizar la lectura de diferentes textos, además de sintetizarla. Lograr redactar documentos que cumplan con las cualidades de la redacción moderna, para que logren el alcance de sus objetivos. Así también, desarrollarán su habilidad de transmitir verbalmente con eficacia sus ideas, apoyando ésta con un manejo asertivo de su lenguaje no verbal.

Beneficios

1. Reafirmarán la potencialización de su aprendizaje.
2. Reconocerán las inteligencias múltiples que tiene el ser humano, y trabajarán para optimizarlas.
3. Aplicarán los principios básicos de los mapas mentales en su vida personal y profesional.
4. Emplearán las técnicas para hablar de tal manera que impacten con su lenguaje verbal.
5. Probarán su habilidad para leer captando mejor las ideas, haciéndolo con mayor rapidez.
6. Analizarán las características de la redacción moderna para aplicarlas en sus escritos.

Contenido temático a desarrollar:

1. Estrategias para potencializar el aprendizaje

Principios del aprendizaje acelerado

El funcionamiento maravilloso y mágico del cerebro

Estilos de aprendizaje. Diferencias de percepción entre mujeres y hombres

Inteligencia emocional y el aprendizaje

El sistema límbico en el aprendizaje

Diversidad de estilos de aprendizaje y uso de llaves de memoria

Aprendizaje cuántico (Vivencial y experimental)

2. Aprenda radialmente, aplique sus inteligencias múltiples

Proyecto Zero de Howard Gardmer

El sentido de enseñar aplicando

Tony Buzan y su pensamiento radial

Optimice las ocho inteligencias básicas

Los seis pasos maestros para lograr el estado mental propicio para el aprendizaje acelerado

3. Mapas Mentales, una herramienta para aprender

Los cinco propósitos del cerebro

¿Qué es un mapa mental?

Mejore la inteligencia en diferentes habilidades

Optimice la memoria

Capte con facilidad

Tip's para comenzar a trabajar con mapas mentales

Ejercicio "Mi primer mapa mental"

4. Impacte con su magia personal a través de la palabra.

Formación del orador.

Oratoria moderna, elocuencia.

Preparación de su intervención, de principio a fin.

Recomendaciones para los discursos leídos.

Métodos para improvisar.

Práctica de oratoria.

**5. Lea mejor y más rápido.**

Aumente la velocidad de su lectura.

Para cada texto, tal velocidad.

Antes que nada, busque la idea.

Importancia de los movimientos de los ojos.

Optimice el texto.

Lectura en diagonal "Skimming".

6. Maneje el enfoque contemporáneo de la redacción.

Lingüística y gramática.

Diferencia entre redactar y componer.

Estructura de un escrito.

Partes esenciales y accesorios de un escrito.

Logre eficacia en un escrito.

Problemas en el manejo del lenguaje (Vicios idiomáticos).

Características de la redacción moderna: Claridad, precisión, propiedad, concisión, sencillez, cortesía.

Ejercicios prácticos.

Duración:

20 horas.

Diplomado Asistencial Ejecutivo

“Yo tengo que reconocer que más de la mitad de lo que he hecho en las tareas intelectuales de mi vida, le corresponden a mi asistente. Creo que sólo Dios, fue capaz de crear el mundo en siete días sin la ayuda de ningún asistente, o tal vez hubo alguna, que las sagradas escrituras de todas las religiones no alcanzaron a registrar”.

Sir Winston Churchill.

A continuación presentamos nuestra propuesta del Diplomado, la cual ha sido desarrollada como resultado de nuestra experiencia en el mercado dentro del desarrollo de las competencias laborales del personal asistencial en las organizaciones, tanto públicas como privadas.

Requerimos contar con más información proporcionada por la Institución, sobre el personal secretarial y asistencial que será objeto de este proceso de capacitación mediante la impartición del **“Diplomado Asistencial Ejecutivo”**; para analizar y definir las habilidades principales que tienen los diferentes puestos.

Los participantes que concluyan satisfactoriamente el proceso de capacitación y hayan aprobado el Diplomado se les entregará un certificado el cual tendrá la inscripción de que participaron y aprobaron el mismo, y que han desarrollado las competencias laborales requeridas para el buen desempeño de los puestos asistenciales.

Así mismo, el Diplomado Asistencial Ejecutivo esta diseñado de tal manera que le podamos proporcionar a los participantes las herramientas técnicas necesarias para ejercer correctamente su función, propiciando el desarrollo de las aptitudes y actitudes correctas para un excelente desempeño, que le servirán para afrontar de manera exitosa el proceso de evaluación y certificación al que se someterán para lograr la **Certificación de Competencias Laborales**.

Justificación

El evaluar la competencia del personal a través de los títulos escolares obtenidos es actualmente una limitante, ya que la experiencia en el desempeño del trabajo aporta también un valor a la persona que lo desempeña; quizá en ciertos casos, con igual o mayor peso que un título profesional; es por ello que, resulta importante propiciar el desarrollo de las habilidades y destrezas del personal que integra la Institución, por medio de la capacitación y el adiestramiento, éste orientado siempre a las competencias laborales requeridas para el óptimo desempeño de su función.

La Competencia Laboral, es el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes adquiridos en la práctica, la escuela o la capacitación, que permiten a las personas realizar un trabajo con éxito y de acuerdo con las normas que aseguran un desempeño eficiente y de calidad, tal y como lo demanda el mundo laboral.

Los programas han sido desarrollados respondiendo a las necesidades particulares de formación del sector público. Están apoyados por instructores con la más alta preparación, experiencia y certificados por **CONOCER**; los cuales conducirán el proceso de capacitación. Se aplicará inicialmente un diagnóstico inicial a cada participante para medir sus conocimientos y las competencias actuales que nos permitan ajustar tanto los contenidos como la metodología apropiada de impartición.

En la parte de evaluación, el Diplomado tiene definido los criterios para determinar si al final de cada módulo y del Diplomado en total, cada participante logró los conocimientos, habilidades y destrezas determinadas para garantizar los mejores resultados y la satisfacción de la Institución, reflejado en un verdadero cambio de actitudes hacia el trabajo y en el mejoramiento de las destrezas inherentes al desempeño del puesto.

Beneficios:

1. Incrementar los niveles de productividad y competitividad de las Áreas de la Institución, a través de mejorar la calidad de sus recursos humanos.
2. Formar recursos humanos que correspondan a los avances de la tecnología y la transformación institucional, mediante la vinculación entre la oferta de educación y capacitación con el sector público.

3. Describir los objetivos de capacitación y desarrollo que debe obtener cada participante para su mejor desempeño.
4. Establecer lo que el participante debe ser capaz de manejar, operar, dominar, etc., para la ejecución de su trabajo.

Requisitos para obtener la aprobación:

- Cada participante deberá haber cursado el 100% del Diplomado (es decir haber participado en todos los módulos descritos).
- Haber cumplido con la presentación de todas y cada una de las tareas requeridas en cada uno de los módulos.
- Haber cumplido en cada módulo con por lo menos el 80% de las asistencias y sacar una calificación no menor a 8, para su aprobación.

Presentación

La característica relevante de los puestos asistenciales es que son desempeñados en su mayoría por mujeres; sin embargo hoy en día es una labor encargada de manera asidua tanto a hombres como mujeres, transformando el perfil de este puesto en un real experto en el desempeño de un sin número de multihabilidades.

Por lo anterior este Diplomado esta hecho con la finalidad de lograr el desarrollo y superación de quienes ocupan estos puestos.

En la Instituciones existen muchos(as) asistentes, pero sólo algunos pueden ser llamados profesionales.

Pero ¿por qué están tan desprestigiados estos puestos?

La respuesta está en quienes los ocupan, ya que muchas veces se ven a sí mismos como perdedores, y esto ha provocado que no logren el éxito en su campo de trabajo. Sus años de estudio y experiencia no lo capitalizan por falta de asertividad.

El asistente es una pieza clave para el éxito de las Instituciones actualmente; es el colaborador(a) insustituible del jefe, es quien cumple o transmite ordenes, registra y clasifica cualquier tipo de documento, atiende y resuelve en nombre de su jefe, los asuntos de rutina; recuerda a tiempo compromisos y sugiere detalles, proyecta su personalidad en el trabajo, así como la de su jefe y oficina. Reúne en fin, las cualidades y facultades necesarias para el mejor funcionamiento del área.

La gran problemática con algunos asistentes es que frecuentemente se conforman con pertenecer al promedio, sin sobresalir. Si quiere ser un Asistente Profesional, deberá adelantarse a quienes sólo desempeñan un trabajo ordinario, ya que las grandes recompensas las reciben quienes se encuentran por encima de este nivel.

Cualquier asistente puede fácil y rápidamente aprender lo fundamental del trabajo asistencial, pero para triunfar en su profesión, debe además tener cultura, personalidad positiva, creatividad, iniciativa y otra serie de actitudes y aptitudes, que le harán ser valioso(a) para la Institución y como consecuencia: **UNA PERSONA TRIUNFADORA.**

El asistente es el principal responsable en apoyar el cumplimiento de los objetivos, y debe mantener la buena imagen de su Área, y de la Dependencia en que presta sus servicios.

Se afirma que un asistente representa la “Memoria” de su área, por lo tanto debe organizar y controlar el archivo, así como plasmar sus ideas a través de los escritos, para que estos reflejen su profesionalismo.

El asistente es también una extensión del jefe, ya que en muchas ocasiones, le apoya en la coordinación de sus relaciones públicas, toma algunas decisiones en su nombre, etc., ubicándolo como un elemento trascendente para las responsabilidades directivas.

Los esfuerzos para ser un eficiente y dinámico asistente constituyen no sólo una etapa importante dentro de su carrera laboral, sino que además le propician la oportunidad de aspirar a ocupar puestos de mayor nivel dentro de la estructura de la Institución aprendiendo a superarse día con día.

Quiénes deben formarse con este programa

Asistentes, asistentes administrativos, oficinistas, secretarias, secretarias ejecutivas, recepcionistas, personal de atención al público, analistas, auxiliares, mecanógrafas, personal multifunciones, que deseen pulir sus actitudes y habilidades así como desarrollar los conocimientos que les ayudarán a ser altamente profesionales.

Objetivo general

Que los participantes reconozcan la importancia de la función asistencial y de atención al público interno y externo dentro de la Institución, y adquieran o actualicen sus conocimientos, desarrollen habilidades y refuercen conductas positivas a fin de alcanzar el desarrollo profesional y personal.

Beneficios

- Controlarán exitosamente los cambios.
- Sabrán anticiparse a las necesidades de su jefe.
- Crearán una imagen propia de credibilidad así como de su área e Institución.
- Utilizarán sus habilidades mejoradas para la escucha efectiva y la transmisión de ideas.
- Aplicarán técnicas de resolución de problemas y toma de decisiones.
- Serán parte vital de un equipo creativo y productivo de trabajo.
- Desempeñarán sus actividades individuales con responsabilidad.
- Manejará con madurez las relaciones interpersonales con los usuarios internos y externos, para lograr la mejora continua en la calidad en el servicio.
- Establecerán un plan de carrera y vida.
- Conocerán el nuevo rol dentro del ambiente institucional.
- Desarrollarán habilidades administrativas, controlarán efectivamente el tiempo y establecerán prioridades para apoyar los objetivos de su área.
- Proyectarán una imagen telefónica positiva, para lograr abrir las puertas necesarias de su oficina e institución.
- Revisarán los conocimientos que tienen sobre la comunicación escrita, para aplicar las técnicas para redactar los escritos cotidianos con mayor seguridad.

- Descubrirán el impacto que la imagen externa ejerce en el entorno, comprobando así que ésta es vital para proyectar su imagen interior, transmitiendo seguridad y éxito personal.
- Desarrollarán habilidades básicas, tales como: el manejo y control del archivo, así como la correspondencia.
- Identificarán los conflictos, fuerzas y debilidades que enfrentan las personas que trabajan en instituciones de carácter público.
- Controlarán con técnicas asertivas el estrés.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Duración

La duración total del Diplomado es 120 horas.

Divididas en ocho módulos, cuya duración se distribuye de la siguiente manera: cuatro módulos de 18 horas y cuatro módulos de 16 horas cada uno.

Módulo I	18 hrs.
Módulo II	16 hrs.
Módulo III	16 hrs.
Módulo IV Fase 1	18 hrs.
Módulo IV Fase 2	18 hrs.
Módulo V	16 hrs.
Módulo VI	18 hrs.
Módulo VII	16 hrs.

Los módulos de 16 horas serán impartidos en 2 sesiones de 6 horas y una sesión de 4 horas para el cierre. Conforme a los horarios del personal sindicalizado.

Los módulos de 18 horas serán impartidos en 3 sesiones de 6 horas cada una.

Módulo I: Trascendencia de la función asistencial y la administración aplicada a los procesos.

*Lo mejor para garantizar mi futuro con éxito
es ¡crearlo!*

Objetivos específicos

- Sensibilizar al personal respecto al proceso de cambio.
- Identificarán y aplicarán las aptitudes y actitudes características de un asistente ejecutivo con un alto sentido de logro.
- Valorarán la importancia de la función asistencial dentro de las instituciones de gobierno.
- Analizarán las bases teóricas del proceso administrativo y las aplicarán en sus actividades diarias para incrementar la productividad de su área.
- Emplearán efectivamente sus distintos tiempos.
- Aplicarán la toma de decisiones con un criterio centrado en el alcance de objetivos.
- Mostrarán una actitud positiva frente al trabajo en equipo.

Contenido temático a desarrollar

8. Ideas estratégicas para la transformación.

- 8.1. Desarrolle su conciencia actitudinal frente al cambio.
- 8.2. Los escenarios de la transformación.
- 8.3. Soy mi principal recurso ante el cambio.

9. El nuevo perfil del asistente del siglo XXI.

- 9.1. El cambio de imagen de la función, todo un reto.
- 9.2. El papel del asistente dentro de la institución.

10. Filosofía del puesto.

- 10.1. Definición de la función.
- 10.2. Diferencia existente entre los distintos niveles del puesto secretarial.
- 10.3. Actitudes y aptitudes con las que debe contar un asistente ejecutivo.

**11. Administración del trabajo asistencial.**

- 11.1. Análisis del concepto de administración y su proceso.
- 11.2. Desarrolle su capacidad para planear.
- 11.3. Importancia del manejo de controles.
- 11.4. Manejo de agendas y calendarios.
- 11.5. Las notas y recordatorios.

12. Administre efectivamente su tiempo.

- 12.1. ¿Qué es el tiempo?
- 12.2. Distintos tipos de tiempo.
- 12.3. Localice tiempos perdidos.
- 12.4. Optimice el uso de su tiempo.

13. Iniciativa, toma de decisiones y manejo de problemas.

- 13.1. Principios básicos para analizar problemas.
- 13.2. Selección de alternativas.
- 13.3. La importancia de tomar decisiones correctas.
- 13.4. Procesos de la toma de decisiones.
- 13.5. ¿Qué es un conflicto?
- 13.6. Cómo solucionarlos en seis pasos.

14. Trabaje efectivamente con su jefe.

- 14.1. Comunicación empática con el equipo de trabajo.
- 14.2. Características de los jefes y cómo tratarlos.
- 14.3. Reglas de oro para laborar con todo tipo de jefe.

15. La productividad en la función asistencial.

- 15.1. Producción vs. Productividad.
- 15.2. Eficiencia más Eficacia igual a efectividad.
- 15.3. El asistente productivo.

Módulo II

Comunicación y Relaciones Interpersonales

Objetivos específicos:

- Identificar que los seres humanos somos gregarios y dependemos de los demás.
- Utilizar una comunicación eficaz.
- Valorarán la utilización del funcionamiento de su cerebro.
- Aplicar el manejo de las relaciones interpersonales efectivas.
- Reunir la habilidad para capturar la atención de otras personas.
- Usar su comunicación corporal de manera efectiva.
- Inferirán el empleo efectivo de su estrés.

Contenido temático a desarrollar:

1. El hombre, un ser social.

- 1.1. Importancia, actualidad y complejidad de las relaciones humanas.
- 1.2. Condicionantes de las relaciones humanas.
- 1.3. La personalidad en las relaciones humanas y la motivación.

2. Comunicación eficaz.

- 2.1. Proceso general y psicosocial de la comunicación.
- 2.2. Manejo adecuado de los códigos.
- 2.3. Barreras del receptor y emisor.
- 2.4. Niveles profundos de la comunicación interpersonal.
- 2.5. Manejo de las relaciones a través de la comunicación.
- 2.6. El arte de saber escuchar

3. El cerebro... su mejor potencial.

- 3.1. Funcionamiento del cerebro.
- 3.2. Cerebro... videograbadora eterna.
- 3.3. Características del hemisferio cerebral izquierdo y derecho.
- 3.4. El cerebro y su capacidad infinita.
- 3.5. El cerebro y su poder.
- 3.6. Ejercite su cerebro.



4. Manejo de las relaciones interpersonales.

- 4.1. Consiga mejores relaciones con los demás.
- 4.2. Logre el apoyo de las personas.
- 4.3. Identifique las semejanzas y diferencias de sus compañeros.
- 4.4. Armonice con su pareja.
- 4.5. Capture la atención
- 4.6. La importancia de la atención.
- 4.7. Tipos de strokes.
- 4.8. Balance de los strokes.
- 4.9. Ofrezca y reciba strokes.
- 4.10. Proporcione strokes a: las personas que le importan, compañeros, clientes, etc.

5. Trascendencia del lenguaje no verbal.

- 5.1. Lenguaje corporal.
- 5.2. El lenguaje del: rostro, ojos, cabeza y hombros, postura general.
- 5.3. Logre la armonía en las relaciones: "Rappot" y "Pacing".

6. Maneje efectivamente su estrés

- 6.1. ¿Qué es el estrés?
- 6.2. Efectos positivos y negativos del estrés.
- 6.3. Principales estresares.
- 6.4. Identifique las señales del estrés.
- 6.5. ¡Aprenda a vivir con el estrés!
- 6.6. Formas de manejarlo.
- 6.7. El estrés y el servicio.

Módulo III: Administración Efectiva del Archivo

*El propósito primario de la educación
no es el conocimiento, sino la acción.*

Herbert Spencer

Objetivos específicos

- Examinarán y conocerán sistemas óptimos para el manejo y control de la correspondencia de entrada y salida
- Identificarán la trascendencia que tiene dentro de las Organizaciones el archivo.
- Reafirmarán por medio de éste habilidades claves para archivar y clasificar sus documentos.
- Definirán el método ideal de archivo para su área, facilitando su manejo diario.
- Operarán con rapidez la guarda, localización y control de los documentos.
- Inferir la importancia de optimizar el archivo electrónico.
- Revisarán los lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Contenido temático a desarrollar

9. Su aliada... la correspondencia.

- 9.1. Definición del concepto.
- 9.2. Control de la correspondencia de entrada y de salida.
- 9.3. Atención documentaria: clasificación.
- 9.4. Sistema de persecución de documentos.
- 9.5. Acuses de recibo.
- 9.6. Como abrir los sobres.
- 9.7. Fechadores.
- 9.8. Qué hacer cuando falta fecha de envió.
- 9.9. Correspondencia con anexos.
- 9.10. Uso de clips y grapas.

10. El archivo y su importancia.

- 10.1. Forma de vencer la morosidad.
- 10.2. Archivonomía.
- 10.3. Definiciones técnicas.
- 10.4. Funciones básicas de archivo.
- 10.5. Pasos en el procedimiento de archivo.
- 10.6. Sugerencias para hacer su cambio de archivo.

11. Aspectos a considerar en la selección de un sistema de archivo:

- 11.1. Alfabético.
- 11.2. Cronológico.
- 11.3. Geográfico.
- 11.4. Numérico simple.
- 11.5. De colores.

12. Clasificación de los archivos por:

- 12.1. Su organización.
- 12.2. Sus asuntos.
- 12.3. Su destino.
- 12.4. El método empleado.
- 12.5. La cantidad o calidad.
- 12.6. La asignatura empleada.

13. Reglas para la inversión de títulos:

- 13.1. De la inversión de títulos onomásticos.
- 13.2. Inversión de títulos de personas morales.
- 13.3. Inversión de títulos de asuntos.

14. Aspectos clave a considerar.

- 14.1. Vales de préstamo.
- 14.2. Métodos y depuración de archivos.
- 14.3. Condiciones ambientales.
- 14.4. Políticas y procedimientos.

15. Archivo electrónico.

- 15.1. Archivo electrónico.
- 15.2. Riesgos electrónicos.
- 15.3. Conserve su sistema.

16. Lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

- 16.1. Términos contemplados en estos lineamientos.
- 16.2. De la organización de los archivos.
- 16.3. Del control de gestión documental.
- 16.4. De los archivos de trámite.
- 16.5. Del archivo de concentración.
- 16.6. Del archivo histórico.
- 16.7. De los instrumentos de consulta y de control archivístico.
- 16.8. De los expedientes de archivo.
- 16.9. De la conservación de archivos.
 - 8.9.1 De los documentos electrónicos.
 - 8.9.2 Transitorios.

17. Lineamientos específicos a seguir en los archivos de la Institución

18. Plan estratégico para lograr la efectividad de su archivo.

Módulo IV

Escriba efectivamente.

Fase 1 Ortografía.

Objetivos específicos.

- Identificarán la trascendencia de aplicar la lingüística en sus documentos.
- Recordarán la ordenación alfabética para optimizar la utilización de los diccionarios.
- Localizarán la sílaba tónica en las palabras, así como los diptongos, triptongos y adiptongos existentes en ellas.
- Aplicarán en las palabras las reglas de los diferentes tipos de acentos.
- Utilizarán correctamente las letras dentro de las palabras.
- Emplearán adecuadamente el plural.
- Reconocerán los distintos tipos de números y su escritura.
- Practicarán la identificación de los principales homófonos.

Contenido temático a desarrollar:

9 Importancia del uso de la lingüística.

9.1 Fonología, gramática y semántica.

9.2 Gramática: Analogía, ortografía, prosodia, sintaxis.

10 Dominio del alfabeto.

10.1 Vocales y consonantes.

10.2 Ordenación alfabética.

11 División silábica, diptongo, triptongos y adiptongos.

11.1 Reglas para dividir en sílabas las palabras.

11.2 Características de los diptongos y triptongos.

11.3 Tipos de adiptongos.

12 Análisis de los diferentes tipos de acentos.

- 12.1 Acentuación prosódica.
- 12.2 Acentuación ortográfica.
- 12.3 Acentuación diacrítica.
- 12.4 Acentuación de palabras con pronombres enclíticos.
- 12.5 Acentuación de palabras con terminación mente.

13 Aplicación de las reglas para el uso de diferentes letras.

- 13.1 Uso de las letras: B y V.
- 13.2 Uso de las letras: C, S, Z, X, SC, CC.
- 13.3 Uso de las letras: G Y J.
- 13.4 Uso de las letras: H, R, RR, Y, LL.

14 Formación del plural.**15 Escritura de números.**

- 15.1 Números cardinales.
- 15.2 Números ordinales.
- 15.3 Números partitivos.

16 Manejo de los principales homófonos.

- 16.1 Homófonos con: "B" y "V".
- 16.2 Homófonos de la: "C" y "S".
- 16.3 Homófonos con: "C" y "SC", con "S" y "SC".
- 16.4 Homófonos con: "S" y "Z".
- 16.5 Homófonos con: "S" y "X".
- 16.6 Homófonos con: "G" y "J".
- 16.7 Homófonos con: "H" y sin "H".
- 16.8 Homófonos con: "LL" y con "Y".

Módulo IV

Escriba efectivamente.

Fase 2 – Redacción.

Objetivos específicos:

- Reconocerán la trascendencia del lenguaje escrito.
- Identificarán los elementos clave para manejar la comunicación administrativa de manera asertiva.
- Identificarán los conceptos básicos de la lingüística y gramática.
- Inferirán la diferencia existente entre redactar y componer.
- Reafirmarán su conocimiento para estructurar correctamente un escrito.
- Distinguirán la importancia de crear un estilo propio para escribir.
- Emplearán apropiadamente el idioma, eliminando los vicios idiomáticos.
- Aplicarán las características de la redacción moderna.
- Demostrarán el manejo del proceso sinóptico.
- Deducirán los puntos importantes para redactar cualquier tipo de escrito.

Contenido temático a desarrollar:

12 Trascendencia de la comunicación escrita.

13 La comunicación interorganizacional o administrativa.

13.1 Niveles en la comunicación administrativa.

13.2 Jerarquía formal e informal.

13.3 Barreras, interferencias o ruidos en la comunicación administrativa.

13.4 Medidas preventivas para vencer las barreras administrativas.

14 Lingüística y gramatical.

14.1 Lingüística: Fonología, Gramática, Semántica.

14.2 Gramática: Analogía, Ortografía, Prosodia, Sintaxis.

14.3 Breviario Gramatical.

15 Principios generales de la redacción.

- 15.1 Principales medios expresivos, lingüísticos y paralingüísticos.
- 15.2 Terminología.
- 15.3 Funciones del lenguaje.
- 15.4 Clases del lenguaje.
- 15.5 Diferencia entre redactar y componer.
- 15.6 Exigencias del lenguaje escrito.
- 15.7 Formación de hábitos expresivos.

16 Uso de diferentes palabras:

- 16.1 Sinónimas.
- 16.2 Antónimas.
- 16.3 Homófonas.
- 16.4 Parónimas.

17 Aplicación de los diferentes elementos que conforman la oración.

- 17.1 Artículos, sustantivos, pronombre, adjetivos, verbos, adverbios, preposiciones, conjunciones, interjecciones.

18 Estructura de un escrito

- 18.1 Partes de un escrito
- 18.2 Como lograr eficacia en un escrito
- 18.3 Criterios para la corrección idiomática
- 18.4 Problemas de vocabulario
- 18.5 Modalidades y vicios idiomáticos
- 18.6 Tipos de escritos.

19 Estilística.

- 19.1 Definición del concepto.
- 19.2 Ramas de éstas.
- 19.3 ¿Qué es el estilo?.
- 19.4 Clases de estilo.

20 Modalidades y vicios idiomáticos.

- 20.1 Cosismo, verborrea, aismo, mismismo, vulgarismo, dequeismo, automatismo.



21 Importancia de la redacción.

- 21.1 Reglas para el uso de las letras mayúsculas y minúsculas.
- 21.2 Manejo de signos de puntuación: Punto, punto y coma, coma, dos puntos, guión, raya, interrogación y admiración, puntos suspensivos, diéresis, comillas.
- 21.3 Características de la redacción: claridad, concisión, sencillez, precisión, propiedad, cortesía.
- 21.4 Diferentes tipos de documentos y su redacción: Carta, oficio, circular, memorando, informe, nota o memo pack.

22 Manejo del proceso sinóptico.

- 22.1 Puntos importantes a considerar en la redacción de escritos.

Módulo V

Calidad... base del trabajo asistencial

*Somos lo que hacemos día a día,
de modo que la excelencia no es sino un hábito
Aristóteles.*

Objetivos específicos

- Deducirán la importancia que tiene el vivir conductas asertivas
- Examinarán los elementos a considerar para el concepto de calidad
- Aplicarán las normas claves, para proporcionar una atención de calidad a los usuarios internos y externos.
- Identificarán los factores predominantes en el uso eficaz del teléfono, para crear por medio de éste una imagen positiva.
- Analizarán el impacto del trato correcto a todo tipo de usuarios.
- Inferirán sobre su capacidad de líderes.
- Emplearán las técnicas clave para negociar.

Contenido temático a desarrollar

1. El profesionalista asertivo.

- 1.1. Qué es la asertividad.
- 1.2. ¿Cómo viven la asertividad el hombre y la mujer?
- 1.3. Características de una persona asertiva.
- 1.4. La persona atrapada en la espiral negativa de la asertividad. ¿Cómo actúa?. ¿Qué hacer para romper la espiral?

2. ¿Que es calidad?

- 2.1. Definición del concepto según diferentes autores.
- 2.2. Principios de calidad.
- 2.3. Auto evaluación de calidad según el FODA.
- 2.4. Impacto de la calidad personal en el trabajo.



3. Proporcione un servicio de calidad.

- 3.1. Normas básicas para lograrlo.
- 3.2. Los siete pecados del servicio.
- 3.3. Herramientas del servicio.
- 3.4. Triángulo del servicio.
- 3.5. Momentos de la verdad.
- 3.6. Trato a usuarios difíciles.

4. Cortesía telefónica.

- 4.1. Desarrolle sus técnicas telefónicas.
- 4.2. Manejo de herramientas básicas y auxiliares.
- 4.3. Teléfono, controles, directorios y agendas.
- 4.4. Proyecte su mejor voz.
- 4.5. Servicio de calidad al usuario, tanto interno como externo.
- 4.6. Recepción, canalización y realización de llamadas.
- 4.7. Habilidad para trabajar llamadas especiales.

5. Manejo de situaciones especiales con el público.

- 5.1. Tipos más comunes de usuarios y servidores.
- 5.2. Recomendaciones para el manejo de situaciones difíciles.
- 5.3. Productividad como corolario de atención positiva.

6. Sea un líder de calidad.

- 6.1. ¿Qué es ser un líder?
- 6.2. Tipos de liderazgo.
- 6.3. Liderazgo transformador.

7. Desarrolle las técnicas básicas de negociación.

- 7.1. Comprenda el proceso de 4 fases.
- 7.2. Planee la negociación.
- 7.3. Desarrolle estrategias y tácticas.
- 7.4. Enfóquese en los resultados.

Módulo VI

Imagen y etiqueta personal e institucional

*El buen gusto se adquiere,
se cultiva y se proyecta.
Anónimo.*

Objetivos específicos:

- Inferirán que ellos son la imagen institucional, de su área y la propia.
- Identificarán la importancia de proyectar una imagen personal e institucional positiva a través del cuidado de su cuerpo, maquillaje y arreglo del cabello.
- Manejarán los principios básicos de la administración, en la organización de eventos.
- Concluirán que es necesario adecuar su arreglo personal al evento que coordinen.
- Distinguirán la importancia de proyectar una imagen positiva.
- Reconocerán las normas básicas de la etiqueta y protocolo de las oficinas.
- Practicarán las técnicas que les permiten fungir como coordinadores y administradores.
- Aplicarán su habilidad como comunicadores al saber utilizar los diferentes tipos del lenguaje.

Contenido temático a desarrollar

1. Impacte con su presencia.

- 1.1. Cuidado del cuerpo.
- 1.2. Sea pulcro.
- 1.3. Aliméntese equilibradamente.
- 1.4. Ejercicios para oficina.
- 1.5. Cuidado y fortalecimiento de la piel.
- 1.6. Auto maquillaje según su rostro. (Practica Vivencial)
- 1.7. El arreglo, cuidado y cortes del cabello, según las proporciones del rostro.



2. El buen vestir.

- 2.1. Guardarropa básico para un profesionista.
- 2.2. Adecuación del mismo según el tipo de cuerpo.
- 2.3. Aprenda a combinar.
- 2.4. Manejo adecuado de accesorios.

3. Manejo de las relaciones interpersonales y publicas.

- 3.1. Definición de los conceptos.
- 3.2. Tipos de relaciones existentes.
- 3.3. Su aplicación positiva en el trato con compañeros, jefes y usuarios.

4. La etiqueta y protocolo institucional.

- 4.1. Normas básicas de la etiqueta.
- 4.2. Atención a visitantes según su representación o cargo.
- 4.3. Importancia del lenguaje corporal.
- 4.4. Saludos y reglas para las presentaciones personal.
- 4.5. Comportamiento en distintos sitios.

5. El coordinador como administrador de eventos.

- 5.1. Diferencias básicas en distintos eventos: Junta, curso, seminario, conferencia, congreso, asamblea, taller.
- 5.2. Personal que participa en la implementación de los eventos, así como la integración, desarrollo y control de los mismos.
- 5.3. Manejo de ponentes, invitados y participantes.
- 5.4. El lenguaje del espacio.
- 5.5. Diferentes tipos de arreglos de los salones y sedes.

6. El orador exitoso.

- 6.1. Manejo del lenguaje verbal: tono, volumen, dicción.
- 6.2. Hable positivamente con su cuerpo.
- 6.3. El lenguaje del silencio.

Módulo VII

Plan de Vida y Carrera

Objetivos específicos:

- Inferirán la necesidad de integrar su personalidad.
- Concluirán cuales son los elementos que deben tomar en cuenta para incrementar su autoestima.
- Identificarán los elementos necesarios para alcanzar su automotivación.
- Reconocerán que pueden trabajar para convertirse en ganadores.
- Escogerán sus objetivos de vida.
- Examinarán el funcionamiento del cerebro para incrementar su potencial.
- Aplicarán actitudes permanentes para lograr su superación profesional.
- Pronosticarán el cómo alcanzarán su éxito.
- Examinarán sus pantallas mentales y metas personales.
- Formularán su plan de vida y carrera

Contenido temático a desarrollar:

1 Desarrollo integral de la personalidad.

- 1.1 ¿Qué es la personalidad?.
- 1.2 Equilibrio de la unidad biopsicosocial y círculos de vida.
- 1.3 Factores que influyen en ella.
- 1.4 Rasgos característicos.
- 1.5 Auto análisis y retroalimentación de la personalidad.
- 1.6 Madurez personal = profesional exitoso.

2 Autoestima, factor clave del equilibrio personal.

- 2.1 Importancia de la autoestima.
- 2.2 Tipos de autoestima.
- 2.3 Evalúe fortalezas y debilidades.
- 2.4 Remolino de conductas tóxicas.
- 2.5 Espiral de crecimiento.
- 2.6 Escalera para elevar la autoestima.

3 La motivación como impulsor de nuestros actos.

- 3.1 Análisis del concepto.
- 3.2 Identificación del proceso motivacional.
- 3.3 Estrategias personales de cambio.

4 ¡Determine el tipo de personas que desea ser!

- 4.1 Diferencia existente entre ser un ganador o perdedor.
- 4.2 Identifique sus grabaciones de: ganador – perdedor.
- 4.3 Reconozca... somos nosotros mismos dueños del problema.

5 Trabaje para determinar sus objetivos de vida.

- 5.1 ¿Es capaz de identificar lo que quiere de la vida?
- 5.2 Identifique lo que le hace sentirse realizado.
- 5.3 ¡Usted puede!

6 El cerebro... su mejor potencial.

- 6.1 Funcionamiento del cerebro.
- 6.2 Cerebro... videogradora eterna.
- 6.3 Características del hemisferio cerebral izquierdo y derecho.
- 6.4 El cerebro y su capacidad infinita.
- 6.5 El cerebro y su poder.
- 6.6 Ejercite su cerebro.

7 Crecimiento Humano por medio del trabajo.

- 7.1 Actitud mental positiva hacia éste.
- 7.2 El trabajo y la calidad personal.
- 7.3 Crece a través de éste.

8 El éxito personal.

- 8.1 ¿Qué es el éxito?.
- 8.2 La confianza en uno mismo y en los demás.
- 8.3 Las llaves y enemigos del éxito.

9 Pantalla mental y metas personales.

- 9.1 Importancia de creer en el logro.
- 9.2 Deseo: Intenso de alcanzar su meta.
- 9.3 Su plan de carrera y vida.



10 Establezca su Plan de Carrera y Vida.

- 10.1 Importancia de creer en el logro.
- 10.2 Características del éxito.
- 10.3 Los enemigos y las llaves del éxito.

Diplomado secretarial

Objetivo general

Las participantes identificarán la trascendencia de la función secretarial dentro de la organización, y adquirirán o actualizarán sus conocimientos, desarrollarán habilidades y reforzarán sus conductas positivas con el fin de lograr su crecimiento profesional y personal.

Fase I		
Módulo	Título	Pág.
I.	Ortografía	4
II.	Redacción	5
III.	La secretaria en el proceso administrativo	6
IV.	La secretaria en su función social	7
V.	Inversión para el servicio y la calidad del trabajo	8
VI.	La secretaria asistente de un grupo de trabajo	9
VII.	La secretaria y la toma de decisiones	10
VIII.	La administración del tiempo secretarial	11
IX.	Manejo eficaz del archivo	12
X.	Correspondencia	13
Fase II		
Módulo	Título	Pág.
I.	El autodesarrollo y el éxito	14
II.	La secretaria asertiva	15
III.	Eliminando barreras de la comunicación	16
IV.	Cómo adquirir nuevas e interesantes responsabilidades	17
V.	El cambio un proceso constante	18

Módulo I Ortografía

Objetivo específico

Los participantes identificarán las reglas ortográficas, para aplicarlas en la elaboración de documentos.

Contenido temático a desarrollar

1. Definición del concepto.
2. Letras, diptongos, triptongos y sílabas.
3. Acentuación ortográfica, prosódica, diacrítica y adiptongación.
4. Letras de escritura difícil:
5. B, V, C, S, Z, X, G, J, H, Ll, Y.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarías

Duración

16 horas.

Módulo II Redacción

Objetivo específico

Las participantes conocerán las técnicas fundamentales de la redacción moderna, en los documentos que elaboren en sus oficinas, aplicando en ellos las reglas gramaticales.

Contenido temático a desarrollar

1. Importancia en la comunicación escrita.
2. Definiciones de lingüística y gramática.
3. Breviario gramatical.
4. Principios básicos de redacción.
5. Manejo de signos de puntuación.
6. Características de la redacción moderna.
7. Diferentes tipos de documentos y su redacción.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarías

Duración

16 horas

Módulo III

La secretaria en el proceso administrativo

Objetivo específico

Las participantes identificarán los principios fundamentales de la administración, permitiéndoles desarrollar su habilidad como administradoras de su puesto y oficina, y logren así controlar efectivamente su trabajo y el de sus jefes.

Contenido temático a desarrollar

1. Definición del concepto.
2. Análisis del proceso administrativo.
3. Aplicación de diversos controles secretariales.
4. Orientación para la aplicación de la gráfica de organización.
5. Productividad, corolario de una administración efectiva.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

8 – 12 horas

Módulo IV

La secretaria en su función social

Objetivo específico

Las participantes aplicarán técnicas que les permitan fungir como anfitrionas de su área, así como coordinadoras y asistentes de diferentes reuniones y eventos, manejando las normas básicas de etiqueta y protocolo para oficinas.

Contenido temático a desarrollar

1. La asistente anfitriona.
2. Diferencia existente entre distintos tipos de reuniones.
3. La coordinación de eventos y su control.
4. El servicio de café.
5. Etiqueta y protocolo de oficina.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarías

Duración

8 – 12 horas

Modulo V

Inversión para el servicio y la calidad del trabajo

Objetivo específico

Las participantes desarrollarán las habilidades que favorezcan el desempeño efectivo de su trabajo, y generen actitudes positivas de alta calidad en la atención y servicio, tanto a los usuarios externos como internos.

Contenido temático a desarrollar

1. El trabajo como autorrealización y servicio.
2. Conocimiento de la institución y de sus productos.
3. Proyecte una imagen institucional positiva.
4. Tipos más comunes de usuarios.
5. Recomendaciones para el manejo de usuarios especiales.
6. Herramientas del servicio.
7. Momentos de la verdad.
8. Los 7 pecados del servicio.
9. Satisfacción del usuario como valor esencial.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

8 – 12 horas

Módulo VI

La secretaria asistente de un grupo de trabajo

Objetivo específico

Las participantes reconocerán la importancia de ser parte vital de un equipo creativo y productivo, respetando las personalidades de los distintos integrantes para lograr satisfacer las necesidades de cada uno de ellos, siendo ellas auténtica.

Contenido temático a desarrollar

1. ¿Qué significa trabajar en equipo?
2. Diferencia entre grupo y equipo.
3. Posiciones que se asumen frente al trabajo en equipo.
4. Competencia vs colaboración.
5. Los enemigos de la integración
6. Los facilitadores.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

8 – 12 horas

Módulo VII

La secretaria y la toma de decisiones

Objetivo específico

Las participantes reafirmarán su capacidad de tomar decisiones efectivas y las aplicarán valorando las consecuencias de sus actos, para así proactivamente comprometerse con los resultados logrados conjuntamente con el equipo de trabajo.

Contenido temático a desarrollar

1. Definición del concepto.
2. Naturaleza de la decisión.
3. El proceso decisional, sus fases y etapas.
4. Tipos de decisión.
5. Decisión y ambiente.
6. La información en la toma de decisiones.
7. Las decisiones en el contexto institucional.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarías

Duración

8 – 12 horas

Módulo VIII

La administración del tiempo secretarial

Objetivo específico

Las participantes distinguirán la importancia de optimizar el tiempo y poder así equilibrar éste maravilloso recurso, para no atraparse en sus desperdiciadores.

Contenido temático a desarrollar

1. ¿Qué es el tiempo?
2. Distintos tipos de tiempo.
3. Desperdiciadores frecuentes en el trabajo secretarial.
4. Localice tiempos perdidos.
5. Reglas que favorecen su control.
6. Maneje la “pizza” del tiempo.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

8 – 12 horas

Módulo IX

Manejo eficaz del archivo

Objetivo específico

Las participantes identificarán la importancia de la función del archivo, así como los diferentes sistemas, con el fin de seleccionar el método o técnica que les permita optimizar el manejo, control y conservación de los documentos que están bajo su responsabilidad.

Contenido temático a desarrollar

1. El archivo y su importancia.
2. Sus funciones básicas.
3. Pasos en el procedimiento para archivar.
4. Sistemas de archivo: alfabético, geográfico, cronológico, numérico, de colores.
5. Clasificación de los archivos por su: organización, asunto, destino, método empleado, cantidad o calidad, signatura empleada.
6. Reglas básicas para la inversión de títulos.
7. Referencias cruzadas.
8. Préstamos de expedientes.
9. Archivo electrónico, riesgos y ventajas.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarías

Duración

8 – 12 horas

Modulo X Correspondencia

Objetivo específico

Las participantes desarrollarán su habilidad para clasificar y controlar la correspondencia, incrementando la productividad en la comunicación escrita controlando la entrada y salida de ella en su área.

Contenido temático a desarrollar

1. Tipos de correspondencia y su manejo.
2. Clasifíquela exitosamente.
3. Aplicación de controles para su manejo.
4. Despacho y recepción de la correspondencia
5. Como doblarla e insertarla.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

8 – 12 horas

Fase II

Módulo I El autodesarrollo y el éxito

Objetivo específico

Las participantes distinguirán las herramientas claves que les permitan edificar una vida personal, familiar, social y profesional exitosa.

Contenido temático a desarrollar

1. Desarrollo integral de la personalidad.
2. El autoconocimiento, auto concepto, auto evaluación, auto aceptación y auto respeto, camino al auto desarrollo.
3. La autoestima, factor clave del equilibrio personal.
4. La motivación de nuestros actos.
5. Capacidad hereditaria de lucha.
6. Características del éxito.
7. Los enemigos y llaves del éxito.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

8 – 12 horas

Módulo II

La secretaria asertiva

Objetivo específico

Las participantes identificarán las conductas que asumen las personas no asertivas y las propias de una persona asertiva, con el objeto de romper con aquellas que están obstaculizando su desarrollo personal y profesional.

Contenido temático a desarrollar

1. ¿Qué es la asertividad?
2. Características de una persona asertiva.
3. La persona atrapada en la espiral negativa de la asertividad.
4. Rompa con las conductas no asertivas.
5. Cultive una personalidad asertiva.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

8 – 12 horas

Módulo III

Eliminando barreras de la comunicación

Objetivo específico

Las participantes reconocerán la trascendencia que tiene la comunicación en cada uno de nuestros roles: mujeres, esposas, madres y principalmente para el alcance de los objetivos profesionales.

Contenido temático a desarrollar

1. ¿Qué es la comunicación?
2. Proceso general y psicosocial.
3. Barreras o interferencias.
4. Comunicación asertiva.
5. El arte de escuchar.
6. El arte de conversar.

Cortesía telefónica.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

8 – 12 horas

Módulo IV

Cómo adquirir nuevas e interesantes responsabilidades

Objetivo específico

Las participantes identificarán la nueva imagen que debe poseer la secretaria del siglo XXI, para convertirse en una asistente del equipo de trabajo, por lo cual es necesario desarrollar nuevas habilidades.

Contenido temático a desarrollar

1. El cambio de la imagen en la función, todo un reto.
2. Ética secretarial.
3. Paradigmas que frenan la evolución de la secretaria.
4. Construya nuevos paradigmas.
5. La asistente líder.
6. Ética secretarial.
7. Véndase como profesional y profesionista y busque más responsabilidades.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

8 – 12 horas

Módulo V

El cambio un proceso constante

Objetivo específico

Las participantes identificarán que deben asumir una actitud de compromiso con su cambio y que ellas son las únicas responsables de encontrar nuevas alternativas que le den el sentido de plenitud a su vida.

Contenido temático a desarrollar

1. ¿Qué es el cambio?
2. Proceso para que el cambio se dé.
3. La mujer en la historia.
4. Un encuentro consigo misma. Recursos: valores, inteligencia, capacidades, tiempo y trabajo.
5. Cumpla exitosamente todos sus roles: mujer, esposa, madre y profesionista.
6. ¡Usted si puede!

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

8 – 12 horas

Diplomado Secretarial – Asistencial

“Yo tengo que reconocer que más de la mitad de lo que he hecho en las tareas intelectuales de mi vida, le corresponden a mi secretaria.

Creo que sólo Dios, fue capaz de crear el mundo en siete días sin la ayuda de ninguna secretaria, o tal vez hubo alguna, que las sagradas escrituras de todas las religiones no alcanzaron a registrar.”

Sir Winston Churchill.

Introducción

La característica más importante de los puestos secretariales es que son desempeñados en su mayoría por mujeres.

Por lo anterior este diplomado esta hecho con la finalidad de lograr el desarrollo y superación de las mujeres ocupantes de los puestos secretariales.

En la Instituciones existen muchas secretarias, pero sólo algunas pueden ser llamadas secretarias profesionales.

Pero ¿por qué están tan desprestigiados los puestos secretariales?

La respuesta está en ellas, ya que muchas mujeres se ven a si mismas como perdedoras, y esto ha provocado que no logren el éxito en el campo de trabajo, sus años de estudio y experiencia no lo capitalizan por falta de asertividad.

La secretaria es una pieza clave para el éxito de las Instituciones; es la colaboradora insustituible del jefe, es quien cumple o transmite ordenes, registra y clasifica cualquier tipo de documento, atiende y resuelve en nombre de su jefe, los asuntos de rutina; recuerda a tiempo compromisos y sugiere detalles, proyecta su personalidad en el trabajo, así como la de su jefe y oficina. Reúne en fin las cualidades y facultades necesarias para el mejor funcionamiento del área.

El problema con alguna secretaria es que frecuentemente se conforman con pertenecer al promedio, sin sobresalir. Si tu quieres ser una secretaria profesional, deberás adelantarte a quienes sólo desempeñan un trabajo ordinario, las grandes recompensas las reciben quienes se encuentran por encima de este nivel.

Cualquier secretaria puede fácil y rápidamente aprender lo fundamental del trabajo secretarial, pero para triunfar en su profesión, debe además tener cultura, personalidad positiva, creativa, iniciativa y otra serie de actitudes y aptitudes, que le harán ser mas valiosa para la Institución y como consecuencia: UNA MUJER TRIUNFADORA.

La secretaria es la principal colaboradora que apoya al ejecutivo en el cumplimiento de sus responsabilidades y ella debe mantener la buena imagen de su jefe y la dependencia en que presta sus servicios.

Se afirma que la secretaria representa la “Memoria” de su jefe, por lo tanto debe organizar y controlar el archivo, así como plasmar sus ideas a través de los escritos, para que éstos reflejen su profesionalismo.

La secretaria es también una extensión del jefe, ya que en muchas ocasiones, le apoya en la coordinación de sus relaciones públicas, toma algunas decisiones en su nombre, etc., ubicándola como un elemento trascendente para las responsabilidades directivas.

Los esfuerzos por ser una eficiente y dinámica secretaria constituyen no sólo una etapa muy importante dentro de su carrera secretarial, sino que además le propician la oportunidad de aspirar a ocupar puestos de mayor nivel dentro del organigrama de su empresa, ya que de la experiencia obtenida al apoyar a sus jefes, y de su esfuerzo personal. Aprenderá a superarse día con día.

Objetivo general

Que las participantes reconozcan la importancia de la función secretarial dentro de la Institución, y adquieran o actualicen sus conocimientos, desarrollen sus habilidades y refuercen sus conductas positivas a fin de alcanzar si desarrollo profesional y personal.

Producto

Elaboración del manual del puesto asistencial

Objetivos específicos

- Controlará exitosamente los cambios.
- Sabrá anticiparse a las necesidades de su jefe.
- Creará una imagen propia de credibilidad así como de su jefe e Institución.
- Utilizará sus habilidades mejoradas de escucha efectiva.
- Aplicará técnicas de resolución de problemas y toma de decisiones.
- Será parte vital de un equipo creativo y productivo de trabajo.
- Desempeñará sus actividades individuales con responsabilidad.
- Manejará con madurez las relaciones interpersonales con los usuarios internos y externos.
- Establecerá un plan de carrera y vida.
- Conocerá su nuevo rol dentro de su ambiente empresarial.
- Desarrollará sus habilidades administrativas, controlará efectivamente su tiempo y establecerá prioridades para apoyar los objetivos de su jefe.
- Proyectará una imagen telefónica positiva, para lograr abrir las puertas necesarias de su oficina y empresa.
- Revisará los conocimientos que tiene sobre la comunicación escrita, para aplicar las técnicas prácticas para redactar sus escritos cotidianos con mayor seguridad.
- Descubrirá el impacto que su imagen externa ejerce en su entorno, comprobando así que está es vital para proyectar su interior, transmitiendo su seguridad y éxito personal.
- Desarrollará habilidades básicas, tales como: la comunicación, archivo y correspondencia.
- Identificará los conflictos, fuerzas y debilidades que enfrentan las mujeres que trabajan.
- Controlará con técnicas asertivas su estrés.

Diplomado Secretarial – Asistencial		
Módulo	Título	Pág
I	Trascendencia de la función secretarial	23
II	La administración aplicada a los procesos secretariales	25
III	Desarrollo de habilidades técnicas	27
IV	Escriba efectivamente	29
V	Calidad... base del trabajo secretarial	31
VI	Actualización de herramientas de productividad personal y asistencial	33
VII	Imagen personal y empresarial	34

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

Siete módulos: 6 de ellos de 16 horas cada uno y uno de 24 horas, total del diplomado 120 horas.

Módulo I

Trascendencia de la función secretarial

Lo mejor para
Garantizar mi futuro
Con éxito es ¡crearlo!

Objetivos específicos

Las participantes:

- Identifican y aplican las aptitudes y actitudes características de una secretaria o asistente administrativo, con un alto sentido de logro.
- Valoran la importancia de la función secretarial dentro de las organizaciones.
- Analizan el impacto de la comunicación eficaz en las relaciones interpersonales y públicas.

Contenido temático a desarrollar

1 Bienvenida

2 Encuadre

- 2.1 Presentación de los objetivos del diplomado
- 2.2 Presentación de los participantes e instructores
- 2.3 Planteamiento de expectativas

3 Presentación de los lineamientos para la elaboración del manual de su puesto

4 El nuevo perfil de la asistente del siglo XXI

- 4.1 El cambio de la imagen de la función, todo un reto
- 4.2 El papel de la secretaria dentro de la Institución
- 4.3 Éxito igual a cambio

5 Filosofía del puesto

- 5.1 Definición de la función
- 5.2 Diferencia existente entre los distintos niveles del secretariado
- 5.3 Actitudes y aptitudes con las que debe contar un asistente ejecutivo
- 5.4 Ubicación de la función secretarial dentro de la estructura organizacional y porqué se encuentra ahí.



6 La asistente centro de comunicación

- 6.1 Análisis del concepto comunicación
- 6.2 Proceso general y psicosocial de la comunicación
- 6.3 Barreras o interferencias de la comunicación
- 6.4 Las palabras y su influencia en las personas
- 6.5 El arte de escuchar

7 Manejo de las relaciones interpersonales y públicas

- 7.1 Definición de los conceptos
- 7.2 Tipos de relaciones existentes
- 7.3 Su aplicación positiva en el trato con compañeros y jefes
- 7.4 Controlando mis actitudes

8 La profesionalista asertiva

- 8.1 ¿Qué es la asertividad?
- 8.2 ¿Cómo viven la asertividad en hombre y al mujer?
- 8.3 Características de una persona asertiva.
- 8.4 La persona atrapada en la espiral negativa de la asertividad. ¿Cómo actúa? ¿Qué hacer para romper la espiral?

Módulo II

La administración aplicada a los procesos secretariales

No ha viento favorable, para el
que no sabe dónde va.
Séneca.

Objetivos específicos

Las participantes:

- Adquieren las bases teóricas del proceso administrativo y las aplican en sus actividades diarias para incrementar la productividad de su área.
- Controlan efectivamente sus distintos tiempos.
- Toman decisiones con un criterio centrado en alcance de objetivos.
- Mantienen una actitud positiva frente al trabajo en equipo.

Contenido temático a desarrollar

1 Administración del trabajo secretarial.

- 1.1 Análisis del concepto administración
- 1.2 Estudio del proceso administrativo
- 1.3 Distribución de la mesa de trabajo
- 1.4 Importancia del manejo de controles
- 1.5 Manejo de agendas y calendarios
- 1.6 ¡Ayude a su jefe!

2 Administre efectivamente su tiempo.

- 2.1 ¿Qué es el tiempo?
- 2.2 Distintos tipos de tiempo
- 2.3 Localice tiempos perdidos

3 Iniciativa, toma de decisiones y manejo de problemas

- 3.1 Principios básicos para analizar problemas
- 3.2 Selección de alternativas
- 3.3 La importancia de tomar decisiones correctas
- 3.4 Procesos de la toma de decisiones



4 Trabajo en equipo

- 4.1 ¿Qué significa trabajar en equipo?
- 4.2 Diferencia existente entre grupo y equipo
- 4.3 Posiciones que se asumen frente al trabajo en equipo

5 Incremente su productividad

- 5.1 Análisis del concepto
- 5.2 ¡Sea productiva!
- 5.3 La productividad, corolario de la administración efectiva.

Módulo III

Desarrollo de habilidades técnicas

El propósito primario de la educación no es el conocimiento, sino la acción
Herbert Spencer

Objetivos específicos

Las participantes:

- Identifican los factores predominantes en el uso eficaz del teléfono, para crear por medio de este una imagen positiva.
- Desarrollan por medio de éstas habilidades claves para el puesto.
- Adoptan el método ideal de archivo para su área, facilitando su manejo diario.
- Aplican las normas claves, para proporcionar una atención de calidad a los usuarios internos y externos.

Contenido temático a desarrollar

1 Cortesía telefónica

- 1.1 Desarrolle sus técnicas telefónicas
- 1.2 Manejo de herramientas básicas y auxiliares
- 1.3 Teléfono, controles, directorios y agendas
- 1.4 Proyecte su mejor voz
- 1.5 Servicio de calidad
- 1.6 Servicio de calidad al usuario
- 1.7 Recepción, canalización y realización de llamadas
- 1.8 Habilidad para trabajar llamadas especiales

2 Desarrollo de habilidades asistenciales

- 2.1 Manejo de sistemas de recordatorio
- 2.2 Dictado y transcripción
- 2.3 Sistemas de persecución de documentos



3 Su aliada... la correspondencia

- 3.1 Tipos de correspondencia y su manejo
- 3.2 ¡Clasifíquela exitosamente!
- 3.3 Aplicación de controles para su manejo

4 El archivo, sistema neurológico de la empresa

- 4.1 Su importancia y función
- 4.2 Métodos y técnicas para archivar
- 4.3 Tipos de archivo
- 4.4 Reglas para la inversión de títulos

5 Proporcione un servicio de calidad

- 5.1 Normas básicas para lograrlo
- 5.2 Los siete pecados del servicio
- 5.3 Herramientas del servicio
- 5.4 Triángulo del servicio
- 5.5 Momentos de la verdad
- 5.6 Trato a usuarios difíciles

Módulo IV

Escriba efectivamente

Primero nosotros fabricamos
nuestros hábitos, después ellos
nos fabrican a nosotros.
Anónimo.

Objetivos específicos

Las participantes:

- Identifican los procesos esenciales de la lingüística al manejar la comunicación escrita.
- Aplican las reglas básicas de ortografía al escribir sus documentos.
- Utilizan los principios de la redacción moderna en los documentos que emiten sus oficinas.

Contenido temático a desarrollar

1 Trascendencia de la comunicación escrita

- 1.1 ¿Qué la favorece?
- 1.2 ¿Cuáles son sus barreras?

2 Breviario gramatical

- 2.1 División silábica
- 2.2 Diptongo, triptongos, adiptongos

3 Ortografía

- 3.1 División silábica
- 3.2 Diptongo, triptongo, adiptongos
- 3.3 Acentuación ortográfica, prosódica, diacrítica, reglas especiales
- 3.4 Reglas para la aplicación de las letras: B, V, C, S, X, Z, G, J, H, Y, Ll.



4 Redacción moderna

- 4.1 Diferencia entre redactar y componer
- 4.2 Modalidades y vicios idiomáticos
- 4.3 Proceso de estructuración de los escritos

5 Características de la redacción moderna: claridad, precisión, propiedad, concisión, sencillez y cortesía

- 5.1 Tipos de escritos
- 5.2 Documentos de mayor uso en las oficinas y sus características generales

Módulo V

Calidad... base del trabajo secretarial

Somos lo que hacemos
día a día, de modo que la
excelencia no es sino un
hábito
Aristóteles.

Objetivos específicos

Las participantes:

- Obtiene los elementos necesarios para alcanzar su automotivación.
- Generan actitudes permanentes de superación personal y profesional.
- Identifican sus áreas de oportunidad para que eleven su autoestima.
- Desarrollan su capacidad de liderazgo.
- Alcanzan un desarrollo integral en sus diferentes roles.
- Establecen un plan de carrera y vida.

Contenido temático a desarrollar

1 La motivación como impulsor de nuestros actos

- 1.1 Análisis del concepto
- 1.2 Identificación del proceso motivacional
- 1.3 Pirámide de necesidades según Maslow
- 1.4 Estrategias personales de cambio

2 Autoestima, factor clave del equilibrio personal

- 2.1 Importancia de la autoestima
- 2.2 Evaluando fortalezas y debilidades
- 2.3 Remolino de conductas tóxicas
- 2.4 Espiral de crecimiento
- 2.5 Escalera para elevarla



3 Desarrollo integral de la personalidad

- 3.1 ¿Qué es la personalidad?
- 3.2 Factores que influyen en ella
- 3.3 Rasgos característicos
- 3.4 Auto análisis y retroalimentación de la personalidad
- 3.5 La profesionista madura

4 Sea un líder de calidad

- 4.1 ¿Qué es ser un líder?
- 4.2 Tipos de liderazgo
- 4.3 Liderazgo transformador

5 Logre manejar los conflictos

- 5.1 ¿Qué es un conflicto?
- 5.2 Cómo solucionarlos en seis pasos

6 Combata el estrés

- 6.1 ¿Qué es? Forma en que se produce
- 6.2 Atáquelo para siempre

7 Crecimiento humano a través del trabajo

- 7.1 El trabajo y la calidad profesional
- 7.2 ¿Qué significa este para las personas?
- 7.3 La autorrealización profesional

8 Plan de carrera y vida

- 8.1 La importancia de cree en el logro
- 8.2 Características del éxito
- 8.3 Los enemigos y las llaves del éxito

Módulo VI

Actualización de herramientas de productividad personal y asistencial

Objetivos específicos:

Identifican las técnicas que les permitan aprovechar al máximo las principales herramientas para el mejor desempeño de la función secretarial.

Contenido temático a desarrollar

1. Principales herramientas de Word 2000
2. Principales herramientas de Excel 2000
3. Principales herramientas de Power Point 2000
4. Uso eficaz de Outlook 2000

Nota: La duración de este módulo es de 24 horas de trabajo en aula.

Módulo VII

Imagen personal y empresarial

El buen gusto se adquiere,
se cultiva y se proyecta.
Anónimo.

Objetivos específicos:

Las participantes:

- Aplican técnicas que les permiten fungir como coordinadoras y asistentes en la organización de diferentes reuniones y eventos del área laboral.
- Manejan las normas básicas de la etiqueta y protocolo de las oficinas.
- Desarrollan su habilidad para conversar.
- Identifican la importancia de proyectar una imagen personal y empresarial positiva a través del manejo adecuado de sus posturas, vestuario y arreglo personal.

Contenido temático a desarrollar

1 Coordinación de diferentes tipos de reuniones y eventos

- 1.1 Diferencia entre los distintos tipos de reuniones
- 1.2 Técnicas: juntas, asambleas, etc.

2 La asistente como la anfitriona de la oficina

- 2.1 Guía de visitantes

3 Selección de montajes de mesas, plaqué, copas, loza, mantelería.

- 3.1 Servicio de café

4 El arte de conversar

- 4.1 Dinámica de la palabra
- 4.2 Manejo de lenguaje, tono de voz, dicción



5 Etiqueta y protocolo en la oficina

- 5.1 Normas básicas de la etiqueta
- 5.2 Atención a visitantes según su representación o cargo
- 5.3 Importancia del lenguaje corporal
- 5.4 Saludos y reglas para las presentaciones personal
- 5.5 Comportamiento en distintos sitios

6 Impacte con su personalidad

- 6.1 Cuidado del cuerpo
- 6.2 Pulcritud
- 6.3 Alimentación
- 6.4 Ejercicio

7 El buen vestir

- 7.1 Prendas básicas del guardarropa de la oficina
- 7.2 Adáptelo a su tipo de cuerpo
- 7.3 Manejo de accesorios
- 7.4 Identifique su “Estación del año”

8 Cuidado de la piel

- 8.1 Fortalecimiento de la piel
- 8.2 ◻

9 El arreglo, cuidado y cortes del cabello

- 9.1 Según sus proporciones del rostro

Actualización Secretarial

“El que quiere interesar a los demás
tiene que provocarlos”
Salvador Dalí
(1904 – 1989) Pintor español

Introducción

En el actual ambiente organizacional, donde todo mundo tiene prisa, los ejecutivos deben apoyarse en los asistentes para mantener las oficinas funcionando, de tal manera, que se logren los resultados preestablecidos en el equipo de trabajo. Por ello es importante reforzar las cualidades sobresalientes en los asistentes ejecutivos, además de profundizar en los aspectos técnicos para aceptar las responsabilidades asignadas por sus jefes y resolver así las situaciones que se presentan día a día, estableciendo negociaciones asertivas.

Objetivo general

Los participantes evaluarán la trascendencia de su función, las actitudes y habilidades que deben poseer para desarrollar con mayor calidad su trabajo operativo y ser un verdadero apoyo para sus jefes.

Beneficios

- Valorarán la importancia de su función dentro de la organización.
- Analizarán su estilo de comunicación y el de los integrantes del equipo.
- Aplicarán estrategias para atender a usuarios internos y externos telefónicamente.
- Desarrollarán las habilidades necesarias para comunicarse efectivamente por escrito.

Contenido temático a desarrollar

1. La función del asistente ejecutivo

- 1.1 Definición del concepto
- 1.2 Diferencia existente entre el desempeño de una taquimecanógrafa, secretaria, asistente ejecutivo y asistente administrativo
- 1.3 Principales aptitudes y actitudes que lo caracterizan
- 1.4 Importancia del arreglo personal del asistente

- 1.5 Etiqueta en la oficina
- 1.6 Trascendencia de la función asistencial en la Institución

2. Ortografía

- 2.1 División silábica
- 2.2 Diptongo, triptongo y adiptongo
- 2.3 Acentuación ortográfica, prosódica, diacrítica, reglas especiales
- 2.4 Reglas para la aplicación de las letras: B,V,C,S,X,Z,G,J,H,Y,LL

3. Redacción moderna

- 3.1 Diferencia entre redactar y componer
- 3.2 Modalidades y vicios idiomáticos
- 3.3 Procesos de estructuración de los escritos
- 3.4 Características de la redacción moderna: claridad, precisión, propiedad, concisión, sencillez y cortesía
- 3.5 Tipos de escritos y sus características principales
- 3.6 Documentos de mayor uso en los oficios y sus características generales

4. Cortesía telefónica

- 4.1 Desarrolle sus técnicas telefónicas
- 4.2 Manejo de herramientas básicas y auxiliares
- 4.3 Teléfono, controles, directorios y agendas
- 4.4 Proyecte su mejor voz
- 4.5 Servicio de calidad al usuario
- 4.6 Recepción, canalización y realización de llamadas
- 4.7 Habilidad para trabajar llamadas especiales

Metodología

Este seminario se desarrollará con la técnica de taller permitiéndoles así aplicar los conceptos que se analicen teóricamente.

Duración

20 – 24 hrs.

La asistente administrativa y la actitud frente al cambio

Objetivo general:

Sensibilizar y diseñar mapas que faciliten a los participantes la administración estratégica del cambio de manera exitosa, para que las secretarías hagan de la Institución el mejor lugar para trabajar.

Objetivos específicos:

1. **Incrementar** el grado de conciencia con respecto de la dinámica del cambio.
2. **Aplicar** un modelo estructural y emocional para una administración estratégicas del cambio.
3. **Redefinir** su marco de referencia, en relación con el cambio y su responsabilidad ante él como: personas, familia, sociedad y en la institución.
4. **Visualizar** los retos que plantea el cambio, para el diseño de nuestro **Plan de Vida**.

Contenido temático a desarrollar

1 Administración estratégica del cambio.

Generación del Cambio Profundo.

- 1.1 Cambio: Principal socio estratégico de la evolución.
- 1.2 Comprendiendo el cambio para actuar.
- 1.3 Conciencia actitudinal frente al cambio.
- 1.4 Estrategias para el desarrollo del cambio profundo.

2 Ideas estratégicas para la transformación.

- 2.1 Intenciones de cambio: personales y familiares.
- 2.2 Los escenarios de la transformación: físicos, emocionales, de interrelación y de retos.
- 2.3 Estrategias de cultura institucional ante el cambio.
- 2.4 Los retos de rediseñar y repensar el cambio.



3 Arquitectura del éxito ante el cambio.

- 3.1 ¡Yo soy mi principal recurso ante el cambio!
- 3.2 Visualizando el futuro con mi compañero estratégico y socio de éxito: ¡el cambio!
- 3.3 Mi proyecto de vida ante el cambio

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

10 horas

Excelencia secretarial

Objetivo general:

Integrar en las participantes actitudes y aptitudes que les permitan desarrollarse equilibradamente, logrando su auto aceptación y proyectándose positivamente en los diferentes entornos en que se desenvuelven.

Objetivos específicos:

- Reflexionar sobre ¿Quién es y qué quiere lograr en su vida? para convertirse en un ganador.
- Establecer un plan de vida y carrera.
- Optimizar el funcionamiento de su cerebro.
- Lograr manejar relaciones interpersonales efectivas.
- Desarrollar la habilidad para capturar la atención de otras personas.
- Saberse comunicar corporalmente de manera efectiva.
- Reforzar sus actitudes positivas frente a la vida
- Identificar los elementos básicos para tener una actitud de servicio profesional.
- Manejar efectivamente su estrés.
- Optimizar las diferentes situaciones que se viven en diferentes momentos.

Contenido temático a desarrollar

1 ¡Determine el tipo de persona que desea ser!

- 1.1 Diferencia existente entre ser un ganador o un perdedor
- 1.2 Identifique sus grabaciones: ganador – perdedor
- 1.3 Reconozca... somos nosotros mismos dueños del problema

2 Trabaje para determinar sus objetivos de vida

- 2.1 ¿Es capaz de identificar lo que quiere de la vida?
- 2.2 Identifique lo que le hace sentirse realizado
- 2.3 ¡Usted puede!

3 El cerebro... su mejor potencial

- 3.1 Funcionamiento del cerebro
- 3.2 Cerebro... videograbadora eterna
- 3.3 Características del hemisferio cerebral izquierdo y derecho.
- 3.4 El cerebro y su capacidad infinita
- 3.5 El cerebro y su poder
- 3.6 Ejercite su cerebro

4 Manejo de las relaciones interpersonales

- 4.1 Consiga mejores relaciones con los demás
- 4.2 Logre el apoyo de las personas
- 4.3 Identifique los semejanzas y diferencias de sus compañeros
- 4.4 Armonice con su pareja

5 Capture la atención

- 5.1 La importancia de la atención
- 5.2 Tipos de strokes
- 5.3 Balance de los strokes
- 5.4 Ofrezca y reciba strokes
- 5.5 Proporcione strokes a: las personas que le importan, compañeros, clientes, etc.

6 Trascendencia del lenguaje no verbal

- 6.1 Lenguaje corporal
- 6.2 El lenguaje del: rostro, ojos, cabeza y hombros, postura general.
- 6.3 Logre la armonía en las relaciones: "Rapport" y "Pacing".

7 Maneje efectivamente su estrés

- 7.1 ¿Qué es el estrés?
- 7.2 Efectos positivos y negativos del estrés
- 7.3 Principales estresores
- 7.4 Identifique las señales del estrés
- 7.5 ¡Aprenda a vivir con el estrés!
- 7.6 Formas de manejarlo
- 7.7 El estrés y el servicio

8 El tiempo... es su vida

- 8.1 Percepciones del tiempo
- 8.2 Concepto psicológico del tiempo
- 8.3 El tiempo en relación al servicio
- 8.4 El impacto de los primeros cuatro minutos
- 8.5 El tiempo... el recurso más importante

9 Maneje efectivamente el momento

- 9.1 Manejo de personas agresivas
- 9.2 Diferentes tipos de conductas
- 9.3 Personas agresivas o sumisas... el porque de sus conductas
- 9.4 Reconozca y viva conductas asertivas
 - Ventajas de las conductas asertivas
 - Diferentes tipos de asertividad
 - Empleé la asertividad para interactuar con personas agresivas

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

20 horas

Imagen secretarial

Objetivo general:

Las participantes desarrollarán conocimientos, habilidades, y actitudes que le permitan posicionarse positivamente en su función y así lograr proyectar una imagen personal y profesional de madurez.

Objetivos específicos:

- Identificarán los elementos que les permitan incrementar su autoestima para poder así crecer profesionalmente y lograr trabajar empáticamente con su jefe.
- Reconocerán que al equilibrar sus conocimientos, habilidades y actitudes les permitirá incrementar su productividad.
- Desarrollarán sus habilidades para proporcionar un servicio de calidad, tanto a usuarios internos como externos.
- Distinguirán la importancia que tiene para proyectarse como profesionales exitosas, el manejar apropiadamente la inteligencia emocional.
- Reconocerán la trascendencia para su función, el hacer vida la etiqueta y protocolo organizacional, ya que a través de ésta se proyecta la imagen de la asistente

Contenido temático a desarrollar

1 Autoestima, factor clave del equilibrio personal.

- 1.1 Importancia de la autoestima.
- 1.2 Espiral del crecimiento.
- 1.3 Remolino de conductas tóxicas.
- 1.4 Escalera para alcanzar la autoestima positiva.
- 1.5 Evaluación de fortalezas y áreas de oportunidad.

2 Crecimiento humano a través del trabajo.

- 2.1 El trabajo y la calidad profesional.
- 2.2 Autorrealización profesional.
- 2.3 La profesional madura.

3 Trabajando con el jefe.

- 3.1 Comunicación empática con el equipo de trabajo.
- 3.2 Características de los jefes y cómo tratarlos.
- 3.3 Reglas de oro para laborar con todo tipo de jefe.

4 La productividad en el proceso asistencial.

- 4.1 Producción vs. Productividad.
- 4.2 Eficiencia más Eficacia igual a efectividad.
- 4.3 La asistente productiva.

5 Servicio secretarial de calidad.

- 5.1 Tipología de los usuarios.
- 5.2 Los siete pecados del servicio.
- 5.3 Las virtudes del servicio.
- 5.4 Triángulo del servicio.
- 5.5 Momento de la verdad.
- 5.6 Trato a usuarios difíciles.

6 Inteligencia emocional.

- 6.1 Emoción, sentimiento renovador.
- 6.2 Combate al estrés.
- 6.3 Naturaleza y aplicación.

7 Proyección de la personalidad exitosa.

- 7.1 Composición de la personalidad.
- 7.2 La primera impresión.
- 7.3 Desarrollo del buen gusto.
- 7.4 Posturas.

8 Etiqueta y Protocolo Organizacional.

- 8.1 Normas básicas de la etiqueta en la oficina.
- 8.2 Saludos y reglas para las presentaciones personales.
- 8.3 Atención a visitantes según su representación o cargo.
- 8.4 Como interrumpir en una reunión.

Metodología



Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

20 horas

Desarrollo profesional del asistente.

“Yo tengo que reconocer que más de la mitad de lo que he hecho en las tareas intelectuales de mi vida, le corresponden a mi secretaria. Creo que sólo Dios, fue capaz de crear el mundo en siete días sin la ayuda de ninguna secretaria o tal vez hubo alguna, que las sagradas escrituras de todas las religiones no alcanzaron a registrar”.

Sir Winston Churchill.

Introducción:

En las instituciones existen muchos asistentes, pero sólo pocos pueden ser llamados: **ASISTENTES PROFESIONALES.**

Pero, es necesario formularnos la siguiente pregunta: ¿Por qué está tan desprestigiado el puesto?

La respuesta está en ellos mismos, ya que muchas personas se ven a sí mismos como perdedores, y esto ha provocado que no logren el éxito en el campo de trabajo, sus años de estudio y experiencia no lo capitalizan, por falta de asertividad.

El asistente es una pieza clave para lograr el éxito de una Institución; es el colaborador insustituible del jefe. Es quien cumple o transmite órdenes, registra y clasifica cualquier tipo de documento; atiende y resuelve en nombre de su jefe los asuntos de rutina; recuerda a tiempo compromisos y sugiere detalles; proyecta su personalidad en el trabajo, así como la de su jefe y oficina. Reúne, en fin, los conocimientos y habilidades necesarias para el mejor funcionamiento del área.

El problema de algunos asistentes es que frecuentemente se conforman con pertenecer al promedio, sin sobresalir. Si quiere ser un asistente profesional, deberá adelantarse a quienes sólo desempeñan un trabajo ordinario, las grandes recompensas las reciben quienes se encuentran por encima de este nivel.

Cualquier asistente puede fácil y rápidamente aprender lo fundamental del trabajo asistencial, pero para triunfar en su profesión, debe además de tener cultura, poseer una personalidad positiva y creativa; contar con iniciativa y otra serie de actitudes y aptitudes, que le harán ser valioso para su Institución y como consecuencia: **¡Un Ser Triunfador!**.

Objetivo general:

Los participantes identificarán la importancia de su función dentro de la Institución y desarrollarán su habilidad para apoyar la administración de su área, así también reforzarán su capacidad para comunicarse asertivamente; además de evaluar sus áreas de oportunidad, trabajar en ellas para lograr una serie de aptitudes, actitudes, y proyectar una imagen profesional, a través de proporcionar un servicio de calidad.

Objetivos específicos:

- Identificarán la trascendencia de su nuevo rol dentro del ambiente Institucional.
- Aplicarán la administración efectiva para apoyar a su equipo de trabajo en el cumplimiento de sus tareas.
- Desarrollarán la habilidad para comunicarse asertivamente, e impactar con ella la productividad en el área.
- Revisarán la proyección de su imagen externa en su entorno.
- Reafirmarán su habilidad en la atención telefónica
- Proyectarán una imagen profesional al atender a usuarios internos y externos de su Institución.
- Aplicarán las normas en el manejo de las relaciones humanas y públicas.
- Establecerán un plan de carrera y vida.

Contenido temático a desarrollar

1 ¡Sea un asistente exitoso!

- 1.1. Visualice la importancia de su función dentro de la organización.
- 1.2. Cambio de paradigmas en su función y desarrollo del nuevo rol del asistente.
- 1.3. Diferencia existente entre el desempeño de una secretaria y un asistente.
- 1.4. Actitudes y aptitudes que debe poseer el asistente del siglo XXI.
- 1.5. El asistente asertivo.

2 Impacte con su imagen profesional.

- 2.1. Proyecte una imagen profesional.
- 2.2. Trascendencia de su lenguaje corporal. Manejo de diferentes posturas.
- 2.3. Guardarropa básico para la oficina y como adaptarlo a su tipo de cuerpo.
- 2.4. Manejo adecuado de los accesorios, bolsos y calzado.
- 2.5. Importancia del cuidado de su cutis y manejo apropiado del maquillaje acorde a su forma de rostro y ojos.
- 2.6. Cuidado del cabello y cortes apropiados según la forma de rostro.

3 Manejo de relaciones humanas y públicas.

- 3.1. Definición de los conceptos.
- 3.2. Tipos de relaciones interpersonales y formas de llevarlas a cabo.
- 3.3. Reglas para su manejo.
- 3.4. Manejo de las normas de las relaciones públicas.
- 3.5. Saludos y reglas para las presentaciones personales.
- 3.6. Atención a visitantes según su representación o cargo y cómo interrumpir en una reunión.

4 Trascendencia de manejar la comunicación asertiva.

- Proceso general y psicosocial de la comunicación.
- Barreras que se presentan en ella y forma de evitarlas.
- Niveles y principios de la comunicación.
- Su actitud, una forma de comunicarse.
- La comunicación asertiva y los obstáculos que se presentan en ella.
- Desarrolle su capacidad de escucha.

5 Proporcione un servicio de calidad.

- 5.1 Normas básicas para lograrlo-
- 5.2 Los siete pecados del servicio.
- 5.3 Herramientas del servicio.
- 5.4 Triángulo del servicio.
- 5.5 Momentos de la verdad.
- 5.6 Trato a usuarios difíciles.

6 Optimice la aplicación de técnicas telefónicas.

- 6.1 Trascendencia del manejo profesional del teléfono en su Institución.
- 6.2 Su mejor voz.
- 6.3 Diríjase al que llama.
- 6.4 Palabras y frases prohibidas.
- 6.5 ¿Qué espera el usuario de nosotros?.
- 6.6 Manejo del usuario.
- 6.7 Técnicas para hacer preguntas.
- 6.8 Habilidad para concluir la conversación.
- 6.9 El descontento: ¡ resérvele un recibimiento positivo!.
- 6.10 El arte de la negación.
- 6.11 La recompensa personal del trato positivo.

7 Adminístrese efectivamente.

Principios fundamentales de la administración.

Análisis del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control.

Planeación, clave para administrarse. Identifique el: ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Por qué?, ¿Para qué?.

Administre efectivamente el recurso TIEMPO.

Elimine los desperdiciadores de tiempo tanto internos como externos.

8 Plan de carrera y vida.

- 8.1 La importancia de creer en el logro.
- 8.2 Características del éxito.
- 8.3 Autorrealización profesional.



Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

24 – 30 horas

El trabajo y la administración estratégica del cambio La trascendencia de la asistente administrativa en los cambios institucionales.

Objetivo general:

Sensibilizar y diseñar mapas que faciliten a las participantes la administración estratégica del cambio de manera exitosa, para que las secretarías hagan la Institución el mejor lugar para trabajar.

Objetivos específicos:

- Sensibilizar al personal de la Institución con respecto a los procesos de cambio
- Facilitar la administración estratégica del cambio de manera exitosa
- Brindar modelos para dar vida funcional al cambio
- Identificar retos a vencer en los procesos de cambio

Contenido temático a desarrollar:

1. Generación del cambio profundo

- 1.1. Comprendiendo el cambio para actuar
- 1.2. Conciencia actitudinal frente al cambio
- 1.3. Estrategias para el desarrollo del cambio profundo

2. Ideas estratégicas para la transformación

- 2.1. Intenciones de cambio personales y familiares
- 2.2. Los escenarios de la transformación
- 2.3. Estrategias de Cultura Institucional ante el cambio

3. Arquitectura del éxito ante el cambio

- 3.1. Yo soy mi principal recurso ante el cambio
- 3.2. Visualizando el futuro
- 3.3. Mi proyecto de vida ante el cambio



Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

6 horas

Adminístrese y triunfe en su vida.

No hay viento favorable
para el que no sabe a donde va.
Séneca.

Introducción:

Es necesario entender la importancia que tiene la administración y toma de decisiones en nuestras vidas, ya que no son los Administradores de Empresas, los únicos que la utilizan, sino que el ser humano de manera nata, lo está haciendo en cada instante de su vida, aplicando los distintos recursos existentes.

La administración la debemos utilizar para optimizar nuestra vida, ya que es fundamental fijar metas y usar inteligentemente los diferentes recursos, para así medir el éxito que vamos logrando en ella.

También en nuestro mundo profesional tenemos la gran responsabilidad de optimizar el uso del recurso tiempo y recordar que se tiene vida personal y familiar. El manejar los recursos: materiales, financieros, humanos, apropiadamente, nos posicionará positivamente dentro de nuestra función o en los distintos roles que desempeñamos.

Ahora bien, es indispensable, no únicamente administrarnos, sino también convertirnos en unos expertos tomadores de decisiones, pues una mala decisión que asumamos puede contribuir a que no alcancemos los objetivos propuestos.

Por ello lo invitamos a reflexionar, reforzar y manejar ya conscientemente los procesos de la administración y toma de decisiones, para que pueda obtener lo mejor de cada uno de los recursos que requerimos utilizar.

Objetivo general:

Las participantes conocerán los principios básicos de la administración, así como el proceso de la misma, para optimizar el uso de los diferentes recursos, aplicando conjuntamente el proceso de la toma de decisiones y lograr sin presiones el alcance de objetivos.

Objetivos específicos:

Las participantes:

- Adquieren las bases teóricas del proceso administrativo y las aplican en sus actividades diarias para incrementar la productividad de su función, así como de su vida personal.
- Controlan efectivamente el manejo de los distintos tipos de tiempos.
- Toman decisiones con un criterio centrado en el alcance de objetivos.

Contenido temático a desarrollar

1 ¡Adminístrese y triunfe en su vida!

- 1.1 Análisis del concepto Administración.
- 1.2 Desarrollo del proceso Administrativo: Planear organizar, dirigir y controlar.
- 1.3 Importancia del manejo de controles.
- 1.4 Manejo de agendas y calendarios.
- 1.5 Adminístrese y apoye a que otras personas también lo logren.

2 Aplique la administración a su vida personal y familiar.

- 2.1 ¿Quién soy yo?.
- 2.2 Integre sus círculos de vida.
- 2.3 Logre totalizar su Unidad Biopsicosocial.
- 2.4 Viva en plenitud cada uno de sus roles: mujer, esposa, madre y profesionalista, sin remordimientos.
- 2.5 Establezca un plan de acción para hacer los cambios.

3 Administre efectivamente su tiempo.

- 3.1 ¿Qué es el tiempo?.
- 3.2 Distintos tipos de tiempos.
- 3.3 Identifique los desperdiciadores internos y externos y localice sus tiempos perdidos.
- 3.4 Controle su tiempo personal, familiar y profesional.

4 Optimice su toma de decisiones.

- 4.1 Trascendencia de las decisiones.
- 4.2 Naturaleza de la decisión.
- 4.3 El proceso decisional: sus frases y etapas.
- 4.4 Tipos de decisión.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

8 horas

Coordinación de eventos

Introducción:

Para el asistente del nuevo milenio, es fundamental apoyar en la creación de la imagen del área e Institucional, por ello debe fungir como un coordinador de actividades y eventos con gran profesionalismo, cuidando en todo momento los “Pequeños Grandes Detalles”, los cuales hacen la diferencia en la atención tanto hacia los jefes, como con cada uno de los asistentes a las distintas reuniones y eventos en los que usted asume un rol especial.

Objetivo general:

Los participantes aplicarán técnicas y habilidades que les permitan fungir como coordinadores y asistentes de sus jefes en la organización e implementación de juntas, reuniones técnicas y socio-culturales.

Manejarán principios básicos de la Etiqueta y Protocolo en la atención a los usuarios.

Objetivos específicos:

- Identificarán la importancia de proyectar una imagen equilibrada y con un arreglo personal acorde al evento.
- Desarrollarán su habilidad para aplicar los principios básicos del protocolo y etiqueta en la oficina.
- Analizarán los distintos tipos de junta y reuniones técnicas existentes para aplicar las aptitudes necesarias en la administración y coordinación de las mismas.
- Aplicarán sus conocimientos para fungir como anfitriones de los eventos en los que participen.

Contenido temático a desarrollar:

1. Desarrollo de la personalidad del asistente.

- 1.1. Proyección personal.
- 1.2. Control de temperamento y carácter.
- 1.3. Arreglo personal acorde a su personalidad y reuniones a las que asiste.

2. Diferencia entre el manejo del protocolo y etiqueta de oficina

- 2.1. Diferencia existente entre protocolo y etiqueta de oficina.
- 2.2. Atención a los visitantes según su representación y cargo.
- 2.3. Saludos y reglas para las presentaciones.

3. Análisis de los diferentes tipos de reuniones técnicas existentes.

- 3.1. Definición de:
Juntas, asambleas, seminarios, congresos, simposiums, talleres y conferencias.
- 3.2. Elementos básicos para realizar la planeación de cada una de las reuniones:
Justificación del evento, fijación de objetivos, preparación de la agenda del día, identificación de las limitantes de las reuniones, organización de procedimientos y del personal, evaluación del evento, elaboración de minutas.

4. El asistente en su calidad de anfitrión.

- 4.1. Guía de visitantes en:
Restaurantes, actividades turísticas, culturales y de esparcimiento.
- 4.2. Selección de menús y vinos según la hora y el evento.
- 4.3. Selección y manejo de plaqué, servicios y copas.
- 4.4. Diferentes montajes de mesas.
- 4.5. Diferentes montajes de mobiliario y equipo en aulas.



Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

20 horas

Administración del tiempo

Introducción:

Necesitamos reconocer que como seres humanos absolutamente todos tenemos la misma cantidad de horas durante el día a administrar.

Sin embargo debemos preguntarnos ¿Realmente estoy haciendo el uso efectivo del mismo?, y cuantas otras veces llegamos a sentirnos ineficientes al ver que no logramos hacer todo lo que teníamos planeado para el día, mientras que a otras personas les llega a sobrar el tiempo para invertirlo en actividades recreativas o de esparcimiento, o simplemente para poder convivir con sus seres queridos.

Objetivo general:

Los participantes identificarán los factores clave para lograr eficientar la administración de su tiempo y eliminar concientemente todos los desperdiciadores que se le presenten.

Objetivos específicos:

- Identificar el valor y sentido que le esta dando al concepto tiempo.
- Desarrollar su habilidad para administrar efectivamente el recurso tiempo.
- Analizar los desperdiciadores internos o externos del tiempo.
- Establecerá un plan de acción para optimizar el recurso tiempo.

Contenido temático a desarrollar:

1. ¿Qué es el tiempo?

- 1.1. Algunos conceptos filosóficos sobre el mismo.
- 1.2. Visión real del mismo.
- 1.3. Análisis de los diferentes tipos de tiempo.

2. ¡Administre exitosamente su tiempo!

- 2.1. Identifique como administrarlo.
- 2.2. Reglas que favorecen su administración. Coordinación Jefe – Asistente.
- 2.3. Aplicación de diferentes controles y su beneficio, tales como: El Manejo de Agenda.
- 2.4. Técnicas y herramientas que favorecen la administración de éste valioso recurso.
- 2.5. La gráfica de organización, herramienta básica para identificar en que se invierte el tiempo.

3. Controle los desperdiciadores de tiempo.

- 3.1. Qué es un desperdiciador de tiempo.
- 3.2. Desperdiciadores imputables o no a usted.
- 3.3. Elimine asertivamente cualquier desperdiciador.

4. Establezca un plan de acción.

- 4.1. Trabaje para identificar la administración de su pista del tiempo.
- 4.2. Visualice las acciones a seguir para cada desperdiciador de tiempo.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

20 horas

Comunicación y relaciones interpersonales

Introducción:

Es innegable que como seres humanos al ser gregarios, debemos aprender a vivir en sociedad.

Desafortunadamente al tener que interactuar con tantas diferencias existentes como son la: Edad, idiosincrasia, educación, formación, sexo, intereses, nivel jerárquico, conlleva la necesidad de hacer una serie de ajustes personales con el objeto de poder empalzar con los demás individuos asertivamente.

Por ello es importante que cada uno de nosotros revisemos en nuestro aquí y ahora que es lo que nos permite o limita establecer relaciones interpersonales de calidad,

Objetivo general:

Identificarán los principios clave para lograr una interrelación humana armónica tanto con usuarios internos como externos, a través de manejar la comunicación efectivamente y desarrollar conductas positivas, para así trabajar en un plan de vida.

Objetivos específicos:

- Identificar que los seres humanos somos gregarios y dependemos de los demás.
- Conductas y comportamientos humanos positivos.
- Lograr establecer una comunicación efectiva.
- Desarrollar un plan de vida.

Contenido temático a desarrollar:

1. El hombre, un ser social.

- 1.1. Importancia, actualidad y complejidad de las relaciones humanas.
- 1.2. Condicionantes de las relaciones humanas.
- 1.3. La personalidad en las relaciones humanas y la motivación.

2. Conducta y comportamiento humano.

- 2.1. Origen de la conducta.
- 2.2. Tipos de conducta.
- 2.3. Estados anímicos.
- 2.4. manejo de conflictos.
- 2.5. Control de reacciones negativas.
- 2.6. Manejo de relaciones con: jefes y compañeros.

3. Comunicación eficaz.

- 3.1. Proceso de la comunicación.
- 3.2. Manejo adecuado de los códigos.
- 3.3. Barreras del receptor y emisor.
- 3.4. Niveles profundos de la comunicación interpersonal.
- 3.5. Conceptos generales.
- 3.6. Manejo de las relaciones a través de la comunicación.

4. Desarrollo de un plan de vida.

- 4.1. Desarrollo integral.
- 4.2. La escalera de la autoestima.
- 4.3. Autoestima en el ámbito de trabajo.
- 4.4. Logre su autorrealización.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.



Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

20 horas

Comunicación integral asertiva.

Objetivo general:

Desarrollar en los participantes su capacidad para comunicarse tanto verbal, corporal y por escrito de una manera asertiva, para proyectar así una imagen personal y profesional asertiva.

Objetivos específicos:

- Canalizar las características de una persona asertiva y del manejo de su comunicación.
- Desarrollar su capacidad de comunicación oral y corporal.
- Reafirmar los conocimientos de la lingüística y la gramática.
- Aplicarán las reglas ortográficas y de puntuación en los distintos documentos que hagan.
- Utilizarán las reglas y principios de la redacción moderna para generar documentos que logren sus objetivos.

Contenido temático a desarrollar

1 La profesionista asertiva.

- 1.1 ¿Qué es la asertividad?
- 1.2 Cómo viven la asertividad el hombre y la mujer.
- 1.3 Características de una persona asertiva.
- 1.4 ¿Cómo actúa la persona atrapada en la espiral negativa de la asertividad y cómo romper ésta?.
- 1.5 Maneje el lenguaje asertivamente.

2 El comunicador exitoso.

- 2.1 Manejo apropiado del lenguaje verbal: Tono, volumen, dicción.
- 2.2 Hable congruente y asertivamente con su cuerpo.
- 2.3 Maneje asertivamente el lenguaje del silencio

3 La comunicación interorganizacional o administrativa.

- 3.1 Niveles en la comunicación administrativa.
- 3.2 Jerarquía formal e informal.
- 3.3 Barreras, interferencias o ruidos en la comunicación administrativa.
- 3.4 Medidas preventivas para vencer las barreras administrativas.

4 Lingüística y Gramática.

- 4.1 Lingüística: Fonología, Gramática, Semántica.
- 4.2 Gramática: Analogía, Ortografía, Prosodia, Sintaxis.
- 4.3 Breviario Gramatical.

5 Principales reglas Ortográficas.

- 5.1 Sílabas: - Reglas para dividir en sílabas las palabras.
- 5.2 Diptongos, triptongos y adiptongos.
- 5.3 Acentuación: Ortográfica, prosódica, diacrítica.
- 5.4 Reglas para el uso de las letras mayúsculas y minúsculas.
- 5.5 Uso de las letras B y V.
- 5.6 Uso de las letras C, S, Z, X, SC.
- 5.7 Uso de las letras G, J, H, R, RR, e Y.

6 Redacte documentos de calidad.

- 6.1 Principios básicos de redacción.
- 6.2 Características de la redacción: claridad, concisión, sencillez, precisión, propiedad, cortesía.
- 6.3 Diferentes tipos de documentos y su redacción.
- 6.4 Manejo de signos de puntuación.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

30 horas

Técnicas y habilidades para Asistentes Ejecutivas.

“Triunfador no es el que vence a los demás,
sino el que se conquista a sí mismo”.
Anónimo.

Introducción:

Este Taller cubre especialmente las necesidades de las Asistentes Ejecutivas a fin de desarrollar un perfil de apoyo efectivo a los ejecutivos, mediante la auto detección de sus fortalezas y áreas de oportunidad y el desarrollo de un Plan Profesional que incluya las habilidades de **Administrativas, comunicación, y efectividad en reuniones.**

Objetivo general:

- Desarrollar habilidades profesionales necesarias para brindar un apoyo administrativo eficaz.
- Identificar y desarrollar un nuevo perfil como asistente ejecutiva.
- Desarrollar un sistema para manejar una comunicación efectiva con los ejecutivos, compañeros de trabajo y clientes

Contenido temático a desarrollar

1 El nuevo perfil de la asistente ejecutiva.

- 1.1 Cualidades, aptitudes y actitudes.
- 1.2 El profesionalismo de la Asistente Ejecutiva.
- 1.3 El cambio: sinónimo de evolución y crecimiento.
- 1.4 El nuevo paradigma: de actitud reactiva a proactiva.

2 Administración ejecutiva.

- 2.1 Concepto de Administración.
- 2.2 Elementos del proceso Administrativo.
- 2.3 Cualidades administrativas de la Asistente Ejecutiva.
- 2.4 Contribución al logro de los objetivos de la empresa.

3 Retos de la comunicación.

- 3.1 Técnicas de la comunicación efectiva.
- 3.2 Escucha Activa.
- 3.3 Análisis de fortalezas y áreas de oportunidad.
- 3.4 Estrategias para maximizar las fortalezas.

4 Efectividad en reuniones.

- 4.1 Cómo planear una junta de trabajo.
- 4.2 Tipos de juntas.
- 4.3 Acciones claves antes, durante y después de la junta.
- 4.4 El rol de la asistente ejecutiva en el desarrollo de juntas de trabajo.

5 Desarrollo de un plan de vida y trabajo.

- 5.1 Fijación de metas profesionales y personales.
- 5.2 Organización de un plan de acción para el cambio.
- 5.3 Plan individual de cambios y resultados.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

20 horas

Calidad de vida en el trabajo secretarial.

Objetivo general:

Las participantes distinguirán los elementos necesarios para auto motivarse y generar actitudes que favorezcan su superación personal y profesional.

Contenido temático a desarrollar

- 1. La motivación, motor de nuestros actos**
 - Motivos y necesidades
 - El ciclo motivacional
 - Reacción ante la frustración
- 2. Crecimiento humano por medio del trabajo**
 - Actitud mental positiva hacia éste
 - El trabajo y la calidad personal
 - Crece a través de éste
- 3. El éxito personal**
 - ¿Qué es el éxito?
 - La confianza en uno mismo y en los demás
 - Las llaves y enemigos del éxito
- 4. Pantalla mental y metas personales**
 - Importancia de creer en el logro
 - Deseo Intenso de alcanzar su meta
 - Tu plan de carrera y vida

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.



Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

8 horas

Calidad en el servicio

Fe para creer,
valor para cambiar,
honestidad para ser,
y excelencia para servir.

Objetivo general:

Al finalizar el curso, los participantes identificarán las habilidades que contribuyen para el desempeño efectivo de su trabajo y generarán actitudes positivas para brindar una atención y servicio de alta calidad hacia los usuarios, tanto internos como externos.

Objetivos específicos:

- Identificarán el tipo de personalidad que tiene, con el objeto de empatizar ésta con la de sus usuarios.
- Desarrollarán su habilidad de comunicación tanto verbal, como corporal y principalmente identificarán la trascendencia que tiene en la atención a otros el saber escuchar.
- Reconocerán los fundamentos básicos a considerar para dar una atención de calidad.
- Revisarán los paradigmas que aplican en la atención a sus usuarios y trabajarán sobre la construcción de nuevos paradigmas que permitan crear una imagen personal, del área y de su institución positivos.

Contenido temático a desarrollar

1 Personalidad

- 1.1 Elementos que la integran y análisis de los mismos

2 Relaciones interpersonales y comunicación

- 2.1 Principios de las relaciones interpersonales
- 2.2 Análisis de los diferentes tipos de relaciones
- 2.3 La comunicación base de las relaciones
- 2.4 Barreras de la comunicación
- 2.5 Manejo del proceso psicosocial de la comunicación
- 2.6 El arte de escuchar
- 2.7 El arte de hablar

3 Atención al público

- 3.1 El trabajo como auto realización y servicio
- 3.2 El servicio, justificación de mi existencia
- 3.3 Conocimiento de la Institución y del producto
- 3.4 Proyección de la imagen Institucional
- 3.5 Actitudes positivas ante el usuario
- 3.6 Identificación de las necesidades del usuario
- 3.7 Los siete pecados del servicio
- 3.8 Las herramientas del servicio
- 3.9 Momentos de la verdad
- 3.10 Satisfacción del usuario como valor esencial
- 3.11 Atención con calidad y calidez

4 Manejo de situaciones especiales con el público

- 4.1 Tipos más comunes de usuarios y servidores
- 4.2 Recomendaciones para el manejo de situaciones difíciles
- 4.3 Productividad como corolario de atención positiva



Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

16 horas

Desarrollo integral de la secretaria.

*El propósito primario de la educación
no es el conocimiento, sino la acción.
Herbert >Spencer.*

Introducción:

En el actual ambiente empresarial, en el que todo mundo tiene prisa, los ejecutivos deben apoyarse en las secretarías para mantener la oficina funcionando de tal manera que se logren los resultados preestablecidos. Por ello es importante reforzar las cualidades sobresalientes en una asistente ejecutiva, además de profundizar en los aspectos técnicos para aceptar cualquier responsabilidad que le asigne su jefe, y resolver problemas, así como negociar asertivamente.

En este programa la secretaria definirá la nueva perspectiva de lo que requiere para alcanzar la excelencia en su trabajo y como persona, partiendo de la calidad, y actuando con un vigor renovado.

Objetivo general:

Al finalizar el programa, las participantes adquirirán una visión amplia de la gran responsabilidad en su labor profesional y desarrollo personal.

Objetivos específicos:

- Proporcionar herramientas y criterios para realizar una revisión objetiva de su experiencia personal y laboral, así como de sus valores e intereses.
- Identificarán los elementos necesarios para que se constituyan en agentes de cambio hacia la calidad y productividad.
- Proporcionar las bases para mejorar sus equipos de trabajo.
- Definirán su estilo de liderazgo para aplicarlo en la efectiva negociación y manejo de conflictos.
- Aplicarán la creatividad para lograr el incremento en la calidad de sus resultados.
- Analizarán el concepto de calidad para que a través de ella desarrollen su productividad.

Contenido temático a desarrollar

1 La calidad personal en el trabajo.

- 1.1 Actitud mental positiva.
- 1.2 La frustración y las reacciones frente a ella.
- 1.3 La confianza en uno mismo.
- 1.4 Los valores del éxito.
- 1.5 El trabajo y la calidad de vida.

2 La organización efectiva en el trabajo.

- 2.1 Administración de los recursos disponibles.
- 2.2 Optimización del tiempo.
- 2.3 Importancia de la información necesaria en nuestro trabajo.
- 2.4 Como apoyar eficientemente al jefe.
- 2.5 El paternalismo, enemigo del desarrollo.
- 2.6 Claves de la organización:
 - 2.6.1 Profesionalismo
 - 2.6.2 Alcance de resultados.
 - 2.6.3 Lealtad.

3 Integrando equipos de trabajo de alta efectividad.

- 3.1 El ser humano como ente social.
- 3.2 El grupo y la organización.
- 3.3 Características de un equipo de trabajo.
- 3.4 Diferencia entre grupo y equipo.
- 3.5 Liderazgo participativo.
 - 3.5.1 El líder como factor clave del cambio.
 - 3.5.2 Estilos de liderazgo.
 - 3.5.3 Determinación del estilo adecuado.
 - 3.5.4 Responsabilidades compartidas.

4 Negociación y manejo de conflictos.

- 4.1 El conflicto en la organización.
- 4.2 Fuentes del conflicto.
- 4.3 Solución del conflicto.
- 4.4 La negociación.
- 4.5 Características de una buena negociación.

5 Tipos de negociación.

- 5.1 Manejo del estrés.

6 La creatividad en el trabajo secretarial.

- 6.1 ¿Qué es la creatividad?
- 6.2 Características de los creativos y los no creativos.
- 6.3 Factores que influyen en el proceso creativo.
- 6.4 Aplicación de los conceptos en el trabajo secretarial.

7 La calidad una estrategia profesional.

- 7.1 Análisis del concepto calidad.

8 Diferentes enfoques de la calidad.

- 8.1 Condiciones para implantar cada enfoque.
- 8.2 Obstáculos que surgen.

9 Clarificación de valores y proyecto de vida.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

24 horas

El Coordinador Profesional

“La voluntad de ser está en nosotros, así como la voluntad de ser mejores. a los líderes nos corresponde facilitar a nuestra gente el logro de estas aspiraciones.
Axayacatl.

Objetivo general:

Los participantes identificarán la importancia del desarrollar una serie de habilidades, así como de actitudes, con el objeto de proyectar una positiva imagen personal e institucional de calidad y calidez, haciendo vida la cultura del detalle.

Objetivos específicos:

- Identificarán la trascendencia de su función
- Inferirán que ellos son la imagen institucional
- Manejarán los principios básicos de la administración, en la organización de eventos.
- Practicarán sus habilidades de interacción social y de comunicación oral y corporal.
- Revisarán las normas de etiqueta en la oficina.
- Cuidarán de adecuar su arreglo personal al evento que coordinen.

Contenido temático a desarrollo

1 La personalidad integral

- 1.1 ¿Qué es la personalidad?
- 1.2 Equilibrio de la unidad biopsicosocial y círculos de vida
- 1.3 Proyectando la imagen profesional

2 El buen vestir

- 2.1 Guardarropa básico para un profesionista
- 2.2 Aprenda a combinar



3 Manejo de las relaciones públicas

- 3.1 Usted, sus jefes, compañeros y usuarios
- 3.2 Cómo atender a los visitantes o usuarios de nuestros servicios

4 La etiqueta y protocolo empresarial

- 4.1 Normas básicas de la etiqueta de oficina
- 4.2 Saludos y presentaciones en los negocios
- 4.3 Atención a visitantes según su representación y cargo
- 4.4 Comportamiento en las distintas situaciones y lugares

5 El servicio como valor agregado

- 5.1 Todos tenemos un cliente
- 5.2 Las herramientas del servicio
- 5.3 Manejo asertivo en el servicio a usuarios internos y externos
- 5.4 Rompa las barreras con los usuarios difíciles

6 El coordinador anfitrión

- 6.1 El lenguaje del espacio
- 6.2 Cómo orientador de: ubicación en la ciudad, museos, restaurantes y otros centros turísticos
- 6.3 Selección de menús y bebidas
- 6.4 Diversos montajes de mesas

7 El coordinador como administrador de eventos

- 7.1 ¿Qué es la administración?, y la aplicación del proceso administrativo en el desempeño de su puesto
- 7.2 Diferencias básicas en distintos eventos: Junta, curso, seminario, conferencia, congreso, asamblea, taller
- 7.3 Personal que participa en la implementación de los eventos, así como la integración, desarrollo y control de los mismos
- 7.4 Manejo de ponentes, invitados y participantes
- 7.5 Diferentes tipos de arreglos de los salones y sedes

8 El comunicador exitoso

- 8.1 Manejo del lenguaje verbal: tono, volumen, dicción
- 8.2 Hable positivamente con su cuerpo
- 8.3 El lenguaje del silencio



Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

24 horas

El equipo perfecto... Jefe – Secretaria.

Objetivo general:

Las participantes identificarán la trascendencia de crear un verdadero equipo de trabajo con su jefe, para facilitar el logro de objetivos comunes.

Contenido temático a desarrollar

1 Por qué trabajo como secretaria.

- 1.1 El trabajo como filosofía de vida.
- 1.2 La secretaria puesto clave en las organizaciones.
- 1.3 Nuestra autorrealización por medio de éste.

2 Un equipo integrado.

- 2.1 La unidad básica Jefe- Secretaria.
- 2.2 Características de un equipo de trabajo.
- 2.3 Dinámica asertiva.
- 2.4 Factores que limitan su efectividad.

3 Plan de Acción.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

2 horas

Efectividad en el servicio telefónico al cliente

Es la acción lo que la vida y
es también la acción lo que manifiesta y
compruébala existencia de la voluntad.
Para SER, es necesario HACER.
Eliphaz Lovy

Introducción:

Es un hecho que el público está compuesto de individuos con diferentes responsabilidades e intereses, por lo que la labor de atención a ellos se dificulta y representa un reto para la persona que lo realiza.

Debemos manifestar en el primer contacto con el usuario, un verdadero deseo de servirle, acompañado de una “sincera” sonrisa y la esencia de ese primer contacto se proyectará, sólo cuando tenemos un convencimiento personal e interno de que el trabajo que realizamos tiene consecuencias que traen beneficios: Propios, para los clientes, área y empresa

Este seminario esta dirigido al personal en general de todas las organizaciones

Objetivo general:

Los participantes identificarán y desarrollarán las principales habilidades que deben aplicar en la efectiva atención telefónica, para brindar un servicio de calidad a los usuarios creándose una imagen auditiva profesional tanto de ellos, como de la empresa a la cual representan.

Objetivos específicos:

- Proporcionarán al usuario la atención con el conocimiento del servicio que solicita ayudándole así satisfacer sus necesidades.
- Identificarán que en atención al público es necesario demostrar gran responsabilidad, lo que dejará abierta la relación con los usuarios tanto internos como externos.
- Analizarán el concepto de calidad relacionado con la rapidez, efectividad y calidez con que se proporcione el servicio.

- Aplicarán las herramientas necesarias para con tacto y respeto manejen las situaciones conflictivas.
- Cuidarán en todo momento “los pequeños grandes detalles” de la atención a los usuarios.

Contenido temático a desarrollar

1 Servicio de calidad al cliente

- 1.1 El servicio... responsabilidad de todos en la empresa
- 1.2 Entender la necesidades del cliente
- 1.3 Lo que su usuario desea
- 1.4 Su actitud...clave del éxito
- 1.5 Trascendencia en el uso del teléfono para su empresa
- 1.6 Algunos valores de la calidad

2 Comunicación en la empresa

- 2.1 Análisis del concepto comunicación
- 2.2 Proceso general y psicosocial de ella
- 2.3 Comunicación administrativa
- 2.4 Niveles de la comunicación
- 2.5 Sus principios
- 2.6 Los obstáculos más comunes

3 Técnicas telefónicas apropiadas

- 3.1 Su mejor voz
- 3.2 Diríjase al que llama
- 3.3 La escucha efectiva
- 3.4 Manejo del usuario
- 3.5 El arte de negociar con el usuario
- 3.6 Qué espera el usuario de nosotros
- 3.7 Técnicas para hacer preguntas
- 3.8 Palabras y frases prohibidas
- 3.9 El descontento: ¡resérvele un pensamiento positivo!
- 3.10 Concluya la conversación con efectividad



4 Plan de acción

- 4.1 Principios básicos para mejorar el servicio
- 4.2 Fijación de objetivos y estrategias a seguir
- 4.3 Compromisos personales

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

16 horas

Sea una administradora profesional

Cultiva ideales. Fórmate y modela tu vida por él, conservándolo en la mente mientras trabajas y vives.

Charles E. Seashore

Introducción:

Es una gran verdad que hoy día las asistentes desarrollan una actividad sumamente distinta a la ejercida en el siglo pasado, en virtud de que el papel antaño realizado era pasivo, pues esperaban hacer lo que el jefe les decía, como se los decía y cuando él les indicaba, pero actualmente ha cambiado esta situación, pues es la asistente la que debe ir un paso adelante del jefe, y debe anticiparse a satisfacer las necesidades que surgen en el área.

Por esta razón es necesario desarrollar en las asistentes su habilidad para administrar y puedan así convertirse en un apoyo incondicional para sus jefes, áreas y usuarios, en la trascendente labor de controlar con profesionalismo todas sus acciones, con una visión clara del objetivo a alcanzar.

Objetivo general:

Conocerán los principios y técnicas de la administración que les permitan además de administrar y agilizar su trabajo, ser un elemento de enlace entre el usuario interno y el externo.

Objetivos específicos:

En este seminario aprenderán:

- Identificarán las características de la personalidad y las habilidades que la convertirán en una asistente administrativa.
- Métodos administrativos para aumentar su eficiencia y permitirle simplificar los procedimientos aplicados en su función.
- Técnicas que le faciliten la planeación.
- Como trabajar eficazmente con diferentes estilos gerenciales.

Contenido temático a desarrollar:

1 Características de la personalidad exitosa.

- 1.1 Habilidades que debe poseer una asistente profesional.

2 Terminología utilizada en el proceso administrativo.

- 2.1 Planeación, base del éxito.
- 2.2 Administración del tiempo y sus enemigos.
- 2.3 Función de los controles.

3 Roles administrativos.

- 3.1 Trabaje efectivamente con diferentes estilos gerenciales.
- 3.2 Tipos de liderazgo.
- 3.3 Saque provecho de la realimentación y autocrítica.
- 3.4 Adáptese a la autoridad.
- 3.5 Evaluación de desempeño.

4 Administración de personal.

- 4.1 Impacte en el clima laboral de su empresa.
- 4.2 Comuníquese efectivamente.
- 4.3 Elimine las barreras de la comunicación.
- 4.4 Mejore su comunicación.
- 4.5 Motive.

5 Habilidades para ser un elemento clave del grupo administrativo.

- 5.1 Identifique sus competencias.

6 Aplique la toma de decisiones efectivas.

- 6.1 Situaciones diversas que pueden enfrentar.
- 6.2 Pasos a seguir en el proceso.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.



Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

20 horas

Programa de eficacia para la asistente ejecutiva. Administre eficazmente para lograr más en menos tiempo. Logre más en menos tiempo y esfuerzo.

“Nunca hubiera podido hacer lo que hice sin los hábitos de puntualidad, orden y diligencia o sin la determinación de concentrarme en un solo tema a la vez”.

Charles Dickens.

Introducción:

Los asistentes que tienen éxito en su vida profesional y personal saben qué hacer y como hacerlo mejor, o lo que es lo mismo, son eficaces y eficientes, pues hacen vida el proceso de productividad personal.

La cita escrita al principio, cuyo autor es Charles Dickens, como buen escritor que era, muestra que escogió acertadamente sus palabras, ya que ella contiene muchos de los elementos que conllevan al éxito en la vida personal y profesional, tales como: hábitos, puntualidad, orden, diligencia, determinación y el concentrarse en un solo tema a la vez.

Pretendemos con este taller reforzar o proporcionarle las herramientas, procedimientos y sistemas comprobados y el cómo utilizarlo, para que logre llevar a cabo lo más significativo para usted. Recuerde, alcanzar las metas no es tan fácil de obtener, hay que trabajar arduamente para conseguirlo.

En todas las profesiones se requiere un gran cúmulo de conocimientos que se deben incrementar cada día; el identificar y emplear estos conocimientos de manera asertiva es fundamental, para así administrar sus propias acciones y apoyar a las de sus jefes y obtener los mejores resultados de sus esfuerzos.

Al aplicar sus conocimientos en la administración, ¿Qué es lo que obtiene?, más trabajo realizado, mejor control sobre las situaciones y cosas, por lo tanto tranquilidad, más tiempo disponible, menos trabajo, mayor facilidad para hacer su trabajo, logro de metas importantes, y por consecuencia mayor satisfacción personal y profesional.

Para apoyarlo en su crecimiento personal y profesional hemos diseñado este taller, esperamos que le sea de utilidad y lo disfrute, ya que el conocimiento que no entra con gusto es más difícil aplicarlo. Les deseamos el mayor de los éxitos, cuando logren su futuro, desde ahora.

Objetivo general:

Proporcionar a los participantes los conocimientos y herramientas del PEP (Programa de Eficacia Personal) ¡Hágalo Ahora!, para romper el paradigma del “mañana”, producto de hábitos negativos de conducta y así hacer vida por convicción el “Hoy”, permitiendo con ello vivir la mejora continua en la aplicación del proceso administrativo, optimizando todos sus recursos, al trabajar más inteligentemente, no más duro.

Beneficios

- Identificar las acciones y actitudes que hacen llegar al “Paradigma del mañana”
- Producir un nuevo modelo de administración para vivir el “Paradigma del hoy”.
- Distinguir los puntos clave necesarios para el alcance de objetivos, trabajando más inteligentemente.
- Explicar la metodología implementada en los Programas de Eficacia Personal (PEP) para facilitar el alcance de metas propias, del jefe y área de trabajo, así como las personales.
- Convertir la actividad en procesos que puedan controlarse y por lo tanto mejorarlos.
- Inferir los estilos gerenciales de sus jefes, y aplicar acorde a estos su liderazgo para lograr así un verdadero equipo de trabajo y por consecuencia mejorar su calidad de vida.

Contenido temático a desarrollar:

1. Programa de eficacia personal.

- 1.1. El eslabón perdido.
- 1.2. Origen del problema.
- 1.3. ¡Resuélvalo!. Es su problema.
- 1.4. Identifique su eslabón perdido.

2. ¿Hágalo ahora!.

- 2.1. Haga más, haciéndolo ahora.
- 2.2. Venza el hábito de posponer y adquiera el de actúe ya.
- 2.3. Reduzca su carga de trabajo al hacerlo una sola vez.

2.4. Sea más decidido, tome la mejor decisión.

3. ¿Organícese ahora!

- 3.1. Evite el amontonamiento.
- 3.2. ¿Cuál es el origen del desorden?
- 3.3. ¿Fuera de de mi vista o de mi mente?.
- 3.4. No pase por alto lo obvio.
- 3.5. Comience con lo básico.
- 3.6. Sistemas de archivo y control de documentos.
- 3.7. Manejo y organización del correo electrónico.

4. ¡Hágalo como una rutina!

- 4.1. Establezca un registro de tiempo.
- 4.2. Solucione la sobre carga de información.
- 4.3. Agrupe su trabajo de rutina.
- 4.4. Programe y evite tener que decidir.
- 4.5. Su planeación del tiempo y la Ley de Parkinson.
 - 4.5.1 Bloques de tiempo.
 - 4.5.2 Agrupe llamadas telefónicas.
 - 4.5.3 Correo electrónico.
 - 4.5.4 Correspondencia/Memoranda.
 - 4.5.5 Lectura.
 - 4.5.6 Juntas.
 - 4.5.7 Maneje las interrupciones.
 - 4.5.8 Logre que su trabajo funcione exitosamente.
 - 4.5.9 Escollos y trampas.

5. Déle el seguimiento y termine adecuadamente.

- 5.1. Identifique el objetivo de planear.
- 5.2. Proceso de la planeación PEP.
 - 5.2.1 Plan diario.
 - 5.2.2 Plan semanal.
 - 5.2.3 Plan para poner en práctica proyectos.
 - 5.2.4 Plan estratégico.
 - 5.2.5 Establecimiento de objetivos.
 - 5.2.6 Escala de valores.

6. ¿Haga las cosas bien desde ahora!

- 6.1. Origen del PEP.
- 6.2. PEP, herramienta práctica para mejorar la calidad.
- 6.3. Identifique sus usuarios y necesidades de cada uno.
- 6.4. Establezca un plan de Benchmarking.
- 6.5. Realice un cambio continuo.
- 6.6. El PEP y la reingeniería.

7. Mantenga su sistema ahora.

- 7.1. Mantenga los procedimientos y el ciclo de trabajo.
- 7.2. Facilite sus procedimientos.
- 7.3. Mantenimiento preventivo y mejoramiento continuo.
- 7.4. Actualícese.
- 7.5. ¿Qué hacer cuando todo falla?.
- 7.6. Logre solo un hábito nuevo.
- 7.7. El estrés y el servicio

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

20 horas

Metodología:

Se trabajará con la técnica de taller para permitirles a los participantes practicar los conceptos estudiados.

Profesionalización de la secretaria

Objetivo general:

Que las participantes apliquen herramientas que les permitan convertirse en asistentes profesionales, logrando crear una imagen asertiva, así como el vivir conductas que favorezcan la interacción con usuarios internos y externos, creando verdaderas redes de apoyo con el equipo de trabajo, al tener presente en cada momento los valores que deben hacer vida.

Objetivos específicos:

- Identificarán sus áreas de oportunidad para desarrollar su asertividad, autoestima, y eliminar sus patrones de comportamiento inadecuados.
- Valorarán la importancia de su función para crear una imagen positiva: personal de su área, jefes e institución.
- Generarán actitudes que permitan incrementar su profesionalización y superación personal.
- Analizarán el impacto en su productividad al trabajar en equipo.
- Desarrollarán una actitud ética, al proporcionar un servicio de calidad.

Contenido temático a desarrollar

1. Personalidad y desarrollo profesional

- 1.1. Desarrollo integral de la personalidad
- 1.2. Auto análisis y retroalimentación de la personalidad
- 1.3. Fórmula: Autoestima + Comportamientos Positivos = Asertividad
- 1.4. La profesionista madura
- 1.5. ¿Qué es el estrés?
 - 1.5.1. Forma en que se produce
 - 1.5.2. Atáquelo efectivamente
- 1.6. Aplicación de la Inteligencia Emocional en el trabajo
- 1.7. La asistente centro de comunicación
 - 1.7.1. El arte de escuchar
- 1.8. Viva conscientemente la cultura del servicio

2. Imagen profesional

- 2.1. La imagen... parte del perfil ejecutivo
- 2.2. El buen gusto en el vestir
 - 2.2.1. Guardarropa básico para la oficina
 - 2.2.2. Adáptelo a su tipo de cuerpo
 - 2.2.3. Manejo de accesorios
- 2.3. El arte de conversar
- 2.4. Impacte con su lenguaje corporal
 - 2.4.1. Posturas al caminar, sentarse, inclinarse y estar de pie.

3. Trabajo en equipo

- 3.1. ¿Qué significa trabajar en equipo?
- 3.2. Diferencia existencial entre un grupo y un equipo
- 3.3. Posiciones que se asumen frente al trabajo en equipo
 - 3.3.1. Comparta responsabilidades
- 3.4. Sea un integrante valioso en su equipo de trabajo
- 3.5. Viva el beneficio de crear redes de apoyo

4. Manejo de los conflictos en la oficina

- 4.1. ¿Qué es un conflicto?
- 4.2. Sea parte de la solución no del problema
- 4.3. Soluciónelos en seis pasos
- 4.4. Técnicas básicas de negociación

5. Ética y valores profesionales

- 5.1. Valores básicos en una secretaria
- 5.2. La escala personal de valores
- 5.3. Lealtad, discreción, honestidad, responsabilidad, respeto, compromiso
- 5.4. Crecimiento humano a través del trabajo
- 5.5. La autorrealización profesional

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.



Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

20 horas

Profesionalización de la Secretaria II

*“Nuestra vida es lo que hacen de ella
nuestros pensamientos”*

Marco Aurelio

Objetivo general:

Integrar en las participantes actitudes y aptitudes que les permitan desarrollarse equilibradamente, logrando su auto aceptación y proyectándose positivamente en los diferentes entornos en que se desenvuelven.

Objetivos específicos:

- Reflexionar sobre ¿Quién es y qué quiere lograr en su vida? para convertirse en un ganador.
- Establecer un plan de vida y carrera.
- Optimizar el funcionamiento de su cerebro.
- Lograr manejar relaciones interpersonales efectivas.
- Desarrollar la habilidad para capturar la atención de otras personas.
- Saberse comunicar corporalmente de manera efectiva.
- Reforzar sus actitudes positivas frente a la vida
- Identificar los elementos básicos para tener una actitud de servicio profesional.
- Manejar efectivamente su estrés.
- Optimizar las diferentes situaciones que se viven en diferentes momentos.

Contenido temático por desarrollar:

1 ¡Determine el tipo de personas que desea ser!

- 1.1 Diferencia existente entre ser un ganador o un perdedor
- 1.2 Identifique sus grabaciones: ganador – perdedor
- 1.3 Reconozca... somos nosotros mismos dueños del problema

2 Trabaje para determinar sus objetivos de vida

- 2.1 ¿Es capaz de identificar lo que quiere de la vida?
- 2.2 Identifique lo que le hace sentirse realizado
- 2.3 ¡Usted puede!

3 El cerebro... su mejor potencial

- 3.1 Funcionamiento del cerebro
- 3.2 Cerebro... videogradora eterna
- 3.3 Características del hemisferio cerebral izquierdo y derecho.
- 3.4 El cerebro y su capacidad infinita
- 3.5 El cerebro y su poder
- 3.6 Ejercite su cerebro

4 Manejo de las relaciones interpersonales

- 4.1 Consiga mejores relaciones con los demás
- 4.2 Logre el apoyo de las personas
- 4.3 Identifique los semejanzas y diferencias de sus compañeros
- 4.4 Armonice con su pareja

5 Capture la atención

- 5.1 La importancia de la atención
- 5.2 Tipos de strokes
- 5.3 Balance de los strokes
- 5.4 Ofrezca y reciba strokes
- 5.5 Proporcione strokes a: las personas que le importan, compañeros, clientes, etc.

6 Trascendencia del lenguaje no verbal

- 6.1 Lenguaje corporal
- 6.2 El lenguaje del: rostro, ojos, cabeza y hombros, postura general.
- 6.3 Logre la armonía en las relaciones: "Rappot" y "Pacing".

7 Maneje efectivamente su estrés

- 7.1 ¿Qué es el estrés?
- 7.2 Efectos positivos y negativos del estrés
- 7.3 Principales estresores
- 7.4 Identifique las señales del estrés
- 7.5 ¡Aprenda a vivir con el estrés!
- 7.6 Formas de manejarlo
- 7.7 El estrés y el servicio

8 El tiempo... es su vida

- 8.1 Percepciones del tiempo
- 8.2 Concepto psicológico del tiempo
- 8.3 El tiempo en relación al servicio
- 8.4 El impacto de los primeros cuatro minutos
- 8.5 El tiempo... el recurso más importante

9 Maneje efectivamente el momento

- 9.1 Manejo de personas agresivas
- 9.2 Diferentes tipos de conductas
- 9.3 Personas agresivas o sumisas... el porque de sus conductas
- 9.4 Reconozca y viva conductas asertivas
 - 9.4.1 Ventajas de las conductas asertivas
 - 9.4.2 Diferentes tipos de asertividad
 - 9.4.3 Empleé la asertividad para interactuar con personas agresivas

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

20 horas

Profesionalización de la función secretarial.

Objetivo general:

Desarrollar su potencial de conocimientos, habilidades y actitudes para lograr ser una secretaria de calidad y que con sus acciones y comportamientos impacten positivamente en la productividad de sus áreas.

Objetivos específicos:

- Desarrollarán su habilidad para interactuar positivamente con los usuarios internos y externos.
- Distinguirán las diferencias entre un grupo y un equipo con el objeto de apoyar en la integración de su equipo de trabajo.
- Aplicarán las normas básicas para dar en todo momento un servicio de calidad.
- Utilizarán sus habilidades para manejar de manera profesional el teléfono.
- Analizarán todos los elementos a considerar para lograr organizar eventos exitosos.
- Inferirán que en su puesto deben convertirse en verdaderos líderes democráticos y asertivos.
- Deducirán la trascendencia que tiene el que controlen su estrés para proyectarse asertivamente.

Contenido temático a desarrollar

1 Manejo de las relaciones interpersonales y públicas.

- 1.1 La profesional madura.
- 1.2 ¿Qué son las relaciones interpersonales y las públicas?.
- 1.3 Tipos de relaciones existentes.
- 1.4 Su aplicación positiva en el trato con compañeros y jefes.
- 1.5 Control de las actitudes.

2 Trabaje en equipo.

- 2.1 ¿Qué significa trabajar en equipo?.
- 2.2 Diferencia entre grupo y equipo.
- 2.3 Posiciones que se asumen frente al trabajo en equipo.
- 2.4 Comparta responsabilidades.
- 2.5 Sea un integrante valioso en su equipo de trabajo.
- 2.6 Viva el beneficio de crear redes de apoyo.

3 Proporcione un servicio de calidad.



- 3.1 Aplique las normas básicas para lograrlo.
- 3.2 Identifique los siete pecados en el servicio.
- 3.3 Maneje las herramientas del servicio.
- 3.4 El triángulo del servicio.
- 3.5 Viva los momentos de la verdad.
- 3.6 Trato a usuarios difíciles.

4 Maneje la cortesía telefónica.

- 4.1 Desarrolle las mejores técnicas telefónicas.
- 4.2 Manejo apropiado de las herramientas básicas y auxiliares.
- 4.3 Maneje su mejor voz.
- 4.4 Servicio de calidad al usuario interno y externo.
- 4.5 Trabaje positivamente la recepción, canalización y realización de llamadas.

5 La secretaria coordinadora y administradora de eventos.

- 5.1 Diferencias existentes en diferentes tipos de eventos.
- 5.2 Integración, control y desarrollo de los mismos.
- 5.3 Atención a ponentes, invitados y participantes.
- 5.4 Diferentes tipos de arreglos de salones y sedes

6 Sea un líder de calidad.

- 6.1 Qué es ser un líder?.
- 6.2 Tipos de liderazgo.
- 6.3 Aplique el liderazgo transformador.

7 Controle su estrés.

- 7.1 ¿Qué es el estrés?.
- 7.2 Factores positivos y negativos de éste.
- 7.3 Forma en que se produce.
- 7.4 Identifique las señales del estrés.
- 7.5 El estrés y el servicio.



Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

30 horas

Excelencia Ejecutiva para la Asistente Profesional

Introducción:

En el actual ambiente organizacional, donde todo mundo tiene prisa, los ejecutivos deben apoyarse en las secretarías para mantener las oficinas funcionando, de tal manera, que se logran los resultados preestablecidos en el equipo de trabajo. Por ello es importante reforzar las cualidades sobresalientes en una asistente ejecutiva, además de profundizar en los aspectos técnicos para aceptar las responsabilidades asignadas por sus jefes y resolver así las situaciones que se presentan día a día, negociando asertivamente.

Objetivo general:

Las participantes evaluarán la trascendencia de su función, las actitudes y aptitudes que deben poseer para organizar su trabajo y el de sus jefes; controlarán mejor su tiempo satisfaciendo con calidad las necesidades de sus usuarios.

Objetivos específicos:

- Valorarán la importancia de su función dentro de la organización
- Analizarán su estilo de comunicación y el de los integrantes del equipo
- Aplicarán estrategias para atender a usuarios internos y externos tanto en personas como telefónicamente

Contenido temático a desarrollar

1 La función del asistente ejecutivo

- 1.1 Definición del concepto
- 1.2 Diferencia existente entre el desempeño de una taquimecanógrafa, secretaria, asistente ejecutiva y asistente administrativa
- 1.3 Principales aptitudes y actitudes
- 1.4 Importancia del arreglo personal del asistente ejecutivo
- 1.5 Comportamiento en la oficina
- 1.6 Trascendencia de la función secretarial en la Institución



2 Auto motivación y sentido de logro

- 2.1 Valores
- 2.2 Auto motivación
- 2.3 Sinergia
- 2.4 Pro actividad

3 Visualícese como asistente triunfadora

- 3.1 Qué es el éxito
- 3.2 Cómo se mide el éxito
- 3.3 En que nivel está usted ahora
- 3.4 ¡Lógrelo y proyéctelo!

4 Trabajo en equipo

- 4.1 Definición del concepto
- 4.2 Posiciones que se asumen frente a los demás

5 El equipo exitoso... jefe y asistente

- 5.1 Ayúdese y ayúdelo a ser ganador
- 5.2 Anticípese a las necesidades de su jefe
- 5.3 Conviértase en una pieza clave para su(s) jefe(s)
- 5.4 Hágase cotizar por ellos

6 Atención a visitantes

- 6.1 Las herramientas del servicio
- 6.2 Los 7 pecados del servicio
- 6.3 Manejo de al etiqueta social con los usuarios
- 6.4 Trato de visitantes no deseados

7 Cortesía telefónica

- 7.1 Comunicación empresarial
- 7.2 Su mejor voz
- 7.3 Técnicas telefónicas apropiadas
- 7.4 ¿Qué espera el usuario de nosotros?
- 7.5 Palabras y frases prohibidas
- 7.6 Gane amigos creando una imagen profesional telefónica
- 7.7 Concluya su conversación con efectividad

8 Administración del tiempo

- 8.1 Importancia del manejo efectivo de éste
- 8.2 Reglas que ayudan para su control
- 8.3 Desperdiciadores de tiempo del trabajo del asistente ejecutivo
- 8.4 Sistema de control para actividades secretariales

9 Productividad del asistente ejecutivo

- 9.1 Análisis del concepto
- 9.2 Incremento en la productividad del asistente ejecutivo
- 9.3 Calidad de vida

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

24 horas

Herramientas de productividad secretarial

Introducción:

La característica relevantes de los puestos asistenciales es que son desempeñados en su mayoría por mujeres; sin embargo hoy en día es una función encargada tanto a hombres como mujeres, transformando el perfil de este puesto en un experto en el desempeño de un sin número de multihabilidades.

El asistente es una pieza clave para lograr el éxito en las metas Institucionales; es el colaborador insustituible del jefe, quien cumple o transmite órdenes, registra y clasifica cualquier tipo de documento, atiende y resuelve en nombre de su jefe, los asuntos de rutina; recuerda a tiempo compromisos y sugiere detalles, proyecta su personalidad en el trabajo, así como la de su jefe y oficina. Debe reunir, en fin, las cualidades y facultades necesarias para eficientar el área.

El asistente es además el principal responsable en apoyar el cumplimiento de los objetivos, debe mantener la buena imagen de su área y dependencia en que presta sus servicios.

Los esfuerzos para ser un eficiente y dinámico asistente constituyen no sólo una etapa importante dentro de su carrera laboral, sino que además le brindan la oportunidad de aspirar a ocupar puestos de mayor nivel dentro de la estructura institucional al irse superando día a día.

Objetivo general:

Al término del curso, los participantes identificarán y desarrollarán los principios, técnicas, herramientas y controles; que les permitan eficientar su nivel profesional, para apoyar el incremento de productividad Institucional.

Contenido temático a desarrollar

1 El trabajo profesional

- 1.1 Su actitud respecto a ser asistente
- 1.2 ¿Qué es una oficina?
- 1.3 Convierta sus ideas en acciones!
- 1.4 Autovaloración profesional

2 La Secretaria profesional como administrador de su oficina

- 2.1 ¿Qué es administrar?
- 2.2 Análisis del proceso administrativo
- 2.3 Forma de planear las actividades
- 2.4 Controle el exceso de trabajo
- 2.5 Organización profesional del asistente
- 2.6 Planee efectivamente las reuniones de trabajo

3 Controlando su tiempo

- 3.1 ¿Qué es el tiempo?
- 3.2 Análisis de los distintos tipos de tiempo
- 3.3 Administre su tiempo
- 3.4 Mitos sobre el tiempo
- 3.5 Disminuya los desperdiciadores internos y externos del tiempo

4 La toma de decisiones efectiva

- 4.1 Proceso de la toma de decisiones
- 4.2 Autovaloración de la forma en que toma decisiones
- 4.3 Cinco pasos para mejorar la toma de dediciones

5 La Secretaria profesional exitosa

- 5.1 Imagen profesional
- 5.2 Sus hábitos personales
- 5.3 Comunicándose con los demás
- 5.4 Forma de crear un ambiente asertivo
- 5.5 Solucionado conflictos en la oficina
- 5.6 Equipo, JEFE-ASISTENTE



6 Plan de acción personal

- 6.1 Importancia de creer en el logro
- 6.2 Características del éxito
- 6.3 Enemigos y llaves del éxito
- 6.4 ¡Sea un triunfador!

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

20 horas

Los errores más comunes de la secretaria (y ... como corregirlos)

Objetivo general:

Al término del curso, la participante aprenderá y aplicara los principios y fundamentos de la secretaria " excelente " detectando sus principales defectos y/o errores; corrigiéndolos desde el primer día del curso.

Contenido temático a desarrollar

1 Conceptos; importancia

- 1.1 Definiciones; antecedentes
- 1.2 El papel de la secretaria en la empresa moderna
- 1.3 Definición de su puesto
- 1.4 Desarrollo y superación personal
- 1.5 Contabilidad; bases y fundamentos

2 Error fatal no.1; mala planeación y organización del trabajo

- 2.1 El proceso administrativo
- 2.2 El manejo del tiempo, la agenda diaria
- 2.3 La simplificación del trabajo
- 2.4 Avances tecnológicos de la comunicación

3 Error no.2; olvidar el aspecto externo:

- 3.1 La higiene, el vestuario
- 3.2 El maquillaje y accesorios
- 3.3 Los modales, la importancia de sonreír
- 3.4 La conversación

4 Error no.3; fallar en relaciones publicas:

- 4.1 Tipos de público; como discernirlos
- 4.2 El manejo del teléfono, modulación de la voz
- 4.3 Trato a las visitas
- 4.4 La discreción, los regalos

5 Error no.4; falta de mejores relaciones humanas:

- 5.1 Con el jefe; el equipo "jefe-secretaria"
- 5.2 Con las compañeras-os.
- 5.3 Manejo de problemas
- 5.4 Stress y técnicas de relajación
- 5.5 Decálogo de la secretaria "excelente".

Metodología:

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a:

Asistentes y secretarias

Duración:

16 horas

Escriba menos y diga más

*“Todas las demás artes las sabes cuando te son fáciles,
la de escribir, sólo cuando comienza a ser difícil”.*

*Federico Hebbel
(Dramaturgo Alemán)*

Introducción:

La comunicación, sustantivo tan importante entre los seres humanos, está situándose día a día como el eslabón más efectivo para unir al hombre.

El hombre cuenta con el privilegio de captar imágenes, ideas, situaciones; de estructurar juicios, y con una cualidad primordial, que es la de poder comunicarse con los demás por medio de su lenguaje articulado, debe estar consciente de su necesidad de conocer profundamente su idioma.

La comunicación escrita, precisa exponer con claridad nuestros pensamientos y eso requiere saber redactar, ya que la persona que está desempeñando un trabajo, donde las cartas, memorándums y circulares son el pan nuestro de cada día, deben tener en cuenta que los escritos son su tarjeta de presentación.

Es indudable que estamos viviendo la época de los informes; y esta afirmación se ve confirmada actualmente por los profesionales de todas las disciplinas. Así vemos que investigadores de todas las ramas de la ciencia, licenciados, ingenieros, administradores, economistas, psicólogos, entre muchos otros, han aceptado como una necesidad inherente a sus actividades la redacción periódica o esporádica de cualquier tipo de documentos.

Toda redacción, cualquiera que sea el documento, es principalmente un arte, que en principio ha de sujetarse a las reglas gramaticales que nos llevan a una estructura sintáctica, o lógico-psicológica, sin ambigüedades, ni anfibologías. En otras palabras, para obtener éxito a través de la redacción, ésta tiene que ser eficaz, ha de satisfacer los requisitos de claridad, concisión, sencillez, adecuación y originalidad; y para estos efectos el redactor siempre debe tener presente al destinatario o lectores.

Objetivo general:

Al finalizar el seminario, los participantes serán capaces de desarrollar su habilidad para redactar efectivamente los diferentes tipos de documentos que se producen en su área de trabajo, acorde a los lineamientos gramaticales y con un estilo sencillo y fácil de comprender para el receptor.

Objetivos específicos:

- Adquirirán confianza y aplomo a la hora de redactar.
- Desarrollarán habilidades de comunicación escrita en todo tipo de documento que genere su empresa.
- Serán apoyo imprescindible en su área, ya que escribirá de manera tal que todos le entiendan.
- Sentirá seguridad en el manejo del lenguaje escrito, tanto en la parte correspondiente a la ortografía, como en la gramática.

Escriba menos y diga mas	
Módulo	Título
I	Ortografía
II	Redacción
III	Corrección de estilo

Módulo I Ortografía

Objetivo general:

Los participantes identificarán y aplicarán las reglas ortográficas en la elaboración de los documentos, que se manejan en sus áreas de trabajo.

Contenido temático a desarrollar

- 1 Definición del concepto.
- 2 Letras, diptongos, triptongos y sílabas
- 3 Acentuación ortográfica, prosódica, diacrítica y adiptongación
- 4 Uso de las mayúsculas, minúsculas; números y abreviaturas
- 5 Letras de escritura dudosa: B, V, C, S, Z, X, G, J, H, LL, Y
- 6 Principales homófonos
- 7 Cuaderno de ejercicios

Módulo II Redacción

Objetivo general:

Los participantes desarrollarán su habilidad para redactar efectivamente los diferentes tipos de documentos que tiene la responsabilidad de escribir.

Contenido temático a desarrollar

1. Importancia de la comunicación escrita.
2. Breviario gramatical
3. Modalidades y vicios idiomáticos
4. Principios generales de la redacción
5. Sus características: claridad, concisión, propiedad, precisión, sencillez y cortesía.
6. Signos de puntuación
7. Estructuración de un escrito
8. Redacción de diferentes tipos de documentos
9. Cuaderno de ejercicios

Módulo III

Corrección de estilo

Objetivo general:

Los participantes desarrollarán su habilidad para perfeccionar su estilo al redactar, e implementarán el manejo de su lenguaje.

Contenido temático a desarrollar

1. Trascendencia de la comunicación escrita
2. Partes generales de la gramática
3. Definiciones de conceptos gramaticales actualizados
4. Gramática tradicional vs. gramática estructural
5. Manejo efectivo de los signos de puntuación
6. Partes fundamentales de la oración
7. Tipos de correspondencia
8. Cuaderno de ejercicios

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

16 horas

Taller Especializado de Redacción y Ortografía

“Todas las demás artes las sabes cuando te son fáciles,
la de escribir, sólo cuando comienza a ser difícil”

Federico Hebbel
(Dramaturgo Alemán)

Introducción:

La comunicación, sustantivo tan importante entre los seres humanos, está situándose día con día como el eslabón efectivo para unir al hombre.

El hombre cuenta con el privilegio de captar imágenes, ideas, situaciones; de estructurar juicios, y con una cualidad primordial, que es la de poder comunicarse con los demás por medio de su lenguaje articulado, por eso debe estar consciente de su necesidad de conocer profundamente su idioma.

La comunicación escrita, precisa exponer con claridad los pensamientos y eso requiere saber redactar, ya que la persona que desempeña un trabajo, donde las cartas, memorándums y circulares son el pan nuestro de cada día, debe tener en cuenta que los escritos son su tarjeta de presentación.

Es indudable que vivimos la época de los informes; y esta afirmación se ve confirmada actualmente en todas las disciplinas profesionales, han aceptado como una necesidad inherente a sus actividades la redacción periódica o esporádica de cualquier tipo de documento. Jugando la asistente un papel clave para esta actividad.

Toda redacción, cualquiera que sea, es principalmente un arte, que en principio ha de sujetarse a las reglas gramaticales que nos llevan a una estructura sintáctica, o lógico-psicológica, sin ambigüedades, ni anfibologías. En otras palabras, para obtener éxito a través de la redacción, ésta tiene que ser eficaz, ha de satisfacer los requisitos de claridad, concisión, sencillez, adecuación y originalidad; y para estos efectos el redactor siempre debe tener presente al destinatario o lectores.

Objetivo general:

Desarrollar el conocimiento y la habilidad para utilizar correctamente nuestro idioma, con el objeto de lograr una comunicación de calidad en los diferentes escritos que realicen y así crear una imagen de seriedad y profesionalismo tanto personal de su jefe, área e Institución que representa.

Objetivos específicos:

- Reafirmarán los conocimientos del idioma español para aplicarlos en su comunicación escrita organizacional y lograr así incrementar la efectividad de sus mensajes.
- Desarrollar un estilo profesional para escribir, aplicando la claridad sencillez, adecuación y estructuración correcta de los escritos.

Contenido temático a desarrollar:

1. Estilística.
2. Ramas de la estilística.
3. Clases de estilo.
4. Conceptos claves a considerar en la redacción de diferentes documentos.
5. Modelo de corrección de escritos.
6. Presentación de proyectos.
7. Manejo del proceso sinóptico

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.



Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

20 horas

Ortografía

**“Aprender sin reflexionar,
es malgastar la energía”.**
Confucio (551-478 a. de C)
Filósofo Chino

Objetivo general

Aplicar las reglas de ortografía y acentuación en la comunicación escrita de los diversos documentos que genere.

Objetivos específicos

- Identificarán los beneficios que les traerá el aplicar las reglas ortográficas en los documentos que originan, para darles la claridad que requieren.
- Reafirmarán su conocimiento en relación al manejo de las sílabas y los diferentes tipos de acentos existentes.
- Aplicarán los signos de puntuación correctamente, con el objeto de darle precisión a sus escritos.
- Utilizarán las letras mayúsculas y minúsculas apropiadamente.
- Distinguirán la aplicación de las reglas, en las letras que generan confusión.
- Practicarán la escritura de diferentes tipos de escritos

Contenido temático a desarrollar

1. Principios de la ortografía.

- 1.1. Uso e importancia de la ortografía.

2. Acentuación.

- 2.1. Reglas de separación silábica (diptongo, triptongo y adiptongos naturales)
- 2.2. Tipos de acentuación (prosódico, ortográfico, diacrítico, enfático)

3. Puntuación.

- 3.1. Punto
- 3.2. Punto y coma
- 3.3. Coma
- 3.4. Dos puntos
- 3.5. Puntos suspensivos
- 3.6. Guión

- 3.7. Comillas
- 3.8. Signos de admiración y exclamación
- 3.9. Paréntesis

4. El uso de las letras

- 4.1. Mayúsculas
- 4.2. Minúsculas
- 4.3. Nombres propios
- 4.4. Aplicación de las reglas para el uso de las letras: B, V, C, S, Z, X, XC, CC, G, J, H, LL, Y, R, RR, Q

5. Uso correcto del gerundio

6. Escritura del número.

7. Diferentes tipos de escritos.

- 7.1. Cartas
- 7.2. Circulares
- 7.3. Oficios
- 7.4. Notas informativas
- 7.5. Recados telefónicos

Metodología:

Se manejará con la técnica de taller, por lo que será eminentemente práctico. Por medio de un proceso grupal participativo y experiencial los asistentes tomarán conciencia de la importancia que tiene el desarrollar sus áreas de oportunidad, tanto en las actitudes, como en las aptitudes, para alcanzar sus metas tanto profesionales, como personales, en lo referente a la calidad del servicio y en su arreglo personal.

Duración:

20 horas

Redacción y Sintaxis

“No hay espejo que mejor refleje la imagen de un hombre que sus palabras”.
Juan Luís Vives.

Objetivo general:

Identificar y aplicar las reglas básicas ortográficas, los principios de redacción moderna y los conceptos esenciales de la lingüística, en los documentos que elaboran en la oficina, para lograr una comunicación escrita efectiva

Contenido temático a desarrollar:

1. Trascendencia de la comunicación escrita

- 1.1. Qué la favorece
- 1.2. Cuáles son sus barreras

2. Principios prácticos de ortografía.

- 2.1. Letras
- 2.2. División silábica
- 2.3. Diptongos
- 2.4. Triptongos
- 2.5. Adiptongos naturales
- 2.6. Acentuación ortográfica y prosódica
- 2.7. Reglas especiales
- 2.8. Acento diacrítico y enfático
- 2.9. Uso de mayúsculas y minúsculas
- 2.10. Uso de: Sinónimos, antónimos, homófonos y parónimos.
- 2.11. Puntuación básica
 - 2.11.1 Coma
 - 2.11.2 Punto y coma
 - 2.11.3 Puntos suspensivos
 - 2.11.4 Guión
 - 2.11.5 Comillas
 - 2.11.6 Paréntesis
 - 2.11.7 Signos de exclamación e interrogación.

3. Breviario Gramatical

- 3.1. Vicios idiomáticos
 - 3.1.1 Solecismo
 - 3.1.2 Barbarismos
 - 3.1.3 Repetición de palabras
 - 3.1.4 Anfibología
 - 3.1.5 Cacofonías
- 3.2. Oraciones:
 - 3.2.1 Oraciones simples y compuestas
 - 3.2.2 Enunciados unimembres y bimembres
 - 3.2.3 Estructuración de párrafos.
- 3.3. Gerundio
- 3.4. Preposición

4. Redacción moderna.

- 4.1. Diferencia entre redactar y componer.
- 4.2. Proceso de estructuración de los escritos
- 4.3. Diversos documentos oficiales
 - 4.3.1 Oficio/ carta
 - 4.3.2 Circular
 - 4.3.3 Memorándum-memorando
 - 4.3.4 Nota informativa
- 4.4. Características de la redacción moderna
 - 4.4.1 Claridad
 - 4.4.2 Concreción
 - 4.4.3 Sencillez
 - 4.4.4 Adecuación
 - 4.4.5 Ordenación funcional
 - 4.4.6 Originalidad
 - 4.4.7 Interés
 - 4.4.8 Actualidad
- 4.5. Actualidad a la redacción técnica
- 4.6. Casos problemáticos de ortografía y sintaxis
- 4.7. Ilustraciones, tablas gráficas y diagramas
 - 4.7.1 Características del redactor
 - 4.7.2 Clasificación de los informes
- 4.8. Planeación de un informe
- 4.9. Presentación del informe



Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

20 horas

Ortografía y Redacción

Escriba efectivamente

Objetivo general:

Desarrollarán su habilidad para escribir en forma efectiva los distintos documentos que producen, aplicando lineamientos ortográficos y las cualidades de la redacción moderna, para crear un estilo fácil de comprender para el receptor.

Objetivos específicos:

- Reconocerán la trascendencia del lenguaje escrito.
- Identificarán los conceptos de lingüística y gramática.
- Adquirirán seguridad en la aplicación de normas ortográficas.
- Aplicarán las características de la redacción moderna.

Contenido temático a desarrollar

1. Introducción

2. La comunicación inter organizacional o administrativa.

- 2.1. Niveles en la comunicación administrativa.
- 2.2. Jerarquía formal e informal.
- 2.3. Barreras, interferencias o ruidos en la comunicación administrativa.
- 2.4. Medidas preventivas para vencer las barreras administrativas.

3. Lingüística y Gramática.

- 3.1. Lingüística: Fonología, Gramática, Semántica.
- 3.2. Gramática: Analogía, Ortografía, Prosodia, Sintaxis.
- 3.3. Breviario Gramatical.

4. Ortografía.

- 4.1. Sílabas: Reglas para dividir en sílabas las palabras.
Diptongos, triptongos y adiptongos.
- 4.2. Acentuación: ortográfica, prosódica, con pronombres enclíticos y terminación mente, así como diacrítica.
- 4.3. Reglas para el uso de las letras mayúsculas y minúsculas.
- 4.4. Uso de las letras B y V.
- 4.5. Uso de las letras C, S, Z, X, SC.
- 4.6. Uso de las letras G, J, H, R, RR, e Y.

5. Redacción.

- 5.1. Principios básicos de redacción:
- 5.2. Principales medios expresivos, lingüísticos y paralingüísticos
- 5.3. Terminología
- 5.4. Funciones del lenguaje
- 5.5. Clases del lenguaje
- 5.6. Diferencia entre redactar y componer
- 5.7. Exigencias del lenguaje escrito
- 5.8. Formación de hábitos expresivos
- 5.9. Estructura de un escrito
Partes de un escrito
Como lograr eficacia en un escrito
Criterios para la corrección idiomática
Problemas de vocabulario
Modalidades y vicios idiomáticos
Tipos de escritos
Estilística
- 5.10. Características de la redacción: claridad, concisión, sencillez, precisión, propiedad, cortesía.
- 5.11. Diferentes tipos de documentos y su redacción: Carta, oficio, circular, memorándum, informe, nota o memo pack.
- 5.12. Manejo de signos de puntuación: punto, punto y coma, coma, dos puntos, guión, raya, interrogación y admiración, puntos suspensivos, diéresis, comillas.
- 5.13. Tips para el manejo de síntesis.

6. Ejercicios.



Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

20 horas

Administración Efectiva del Archivo

El propósito primario de la educación no es el conocimiento, sino la acción.
Herbert Spencer

Objetivos específicos

- Examinarán y conocerán sistemas óptimos para el manejo y control de la correspondencia de entrada y salida
- Identificarán la trascendencia que tiene dentro de las Organizaciones el archivo.
- Reafirmarán por medio de éste habilidades claves para archivar y clasificar sus documentos.
- Definirán el método ideal de archivo para su área, facilitando su manejo diario.
- Operarán con rapidez la guarda, localización y control de los documentos.
- Inferir la importancia de optimizar el archivo electrónico.
- Revisarán los lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Contenido temático a desarrollar

1. Su aliada... la correspondencia.

- 1.1. Definición del concepto.
- 1.2. Control de la correspondencia de entrada y de salida.
- 1.3. Atención documentaria: clasificación.
- 1.4. Sistema de persecución de documentos.
- 1.5. Acuses de recibo.
- 1.6. Como abrir los sobres.
- 1.7. Fechadores.
- 1.8. Qué hacer cuando falta fecha de envió.
- 1.9. Correspondencia con anexos.
- 1.10. Uso de clips y grapas.

2. El archivo y su importancia.

- 2.1. Forma de vencer la morosidad.
- 2.2. Archivonomía.
- 2.3. Definiciones técnicas.
- 2.4. Funciones básicas de archivo.
- 2.5. Pasos en el procedimiento de archivo.
- 2.6. Sugerencias para hacer su cambio de archivo.

3. Aspectos a considerar en la selección de un sistema de archivo:

- 3.1. Alfabético.
- 3.2. Cronológico.
- 3.3. Geográfico.
- 3.4. Numérico simple.
- 3.5. De colores.

4. Clasificación de los archivos por:

- 4.1. Su organización.
- 4.2. Sus asuntos.
- 4.3. Su destino.
- 4.4. El método empleado.
- 4.5. La cantidad o calidad.
- 4.6. La asignatura empleada.

5. Reglas para la inversión de títulos:

- 5.1. De la inversión de títulos onomásticos.
- 5.2. Inversión de títulos de personas morales.
- 5.3. Inversión de títulos de asuntos.

6. Aspectos clave a considerar.

- 6.1. Vales de préstamo.
- 6.2. Métodos y depuración de archivos.
- 6.3. Condiciones ambientales.
- 6.4. Políticas y procedimientos.

7. Archivo electrónico.

- 7.1. Archivo electrónico.
- 7.2. Riesgos electrónicos.
- 7.3. Conserve su sistema.

8. Lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

- 8.1. Términos contemplados en estos lineamientos.
- 8.2. De la organización de los archivos.
- 8.3. Del control de gestión documental.
- 8.4. De los archivos de trámite.
- 8.5. Del archivo de concentración.
- 8.6. Del archivo histórico.
- 8.7. De los instrumentos de consulta y de control archivístico.
- 8.8. De los expedientes de archivo.
- 8.9. De la conservación de archivos.
 - 8.9.3 De los documentos electrónicos.
 - 8.9.4 Transitorios.

9. Lineamientos específicos a seguir en los archivos de la Institución

10. Plan estratégico para lograr la efectividad de su archivo.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Asistentes y secretarias

Duración

20 horas

Desarrollo de Actitudes y Aptitudes Asistenciales.

Objetivo general:

Al finalizar el curso, los participantes desarrollarán sus actitudes y aptitudes básicas para manejar la comunicación escrita eficientemente, además de trabajar su autoestima, motivación, y lograr elevar su calidad de vida personal y profesional.

Objetivos específicos:

- Distinguirán los aspectos básicos para fortalecer la proyección de su personalidad, al elevar su autoestima
- Proporcionar las bases necesarias para incrementar su automotivación, y motivación hacia los demás.
- Identificarán los elementos necesarios para desarrollar su calidad de vida personal y profesional.
- Reafirmar las reglas básicas ortográficas, y escriban correctamente las palabras
- Aplicar los conocimientos gramaticales y las cualidades de la redacción moderna, en la elaboración de los diferentes documentos de su especialidad.

Contenido temático a desarrollar

1. Motivación.-

- 1.1. Análisis del concepto.
- 1.2. Proceso de la motivación.
- 1.3. Motivación interior y exterior.

2. Manejo de la autoestima.-

- 2.1. ¿Qué es la autoestima?
- 2.2. Autoestima Alta y Baja.
- 2.3. Escalera de la Autoestima.

3. Calidad de vida personal y profesional.

- 3.1. ¿Qué es la calidad?
- 3.2. La calidad personal como resultado de la: calidad productiva, calidad profesional y en el trato a usuarios.
- 3.3. Plan de carrera de vida.

4. Ortografía.

- 4.1. Conceptos básicos de la lingüística
- 4.2. Análisis de los diferentes tipos de acentos
- 4.3. Uso de las letras B, V, C, S, Z, X, G, J, H, R, RR, Y

5. Redacción.

- 5.1. Generalidades de la Redacción
- 5.2. Cualidades de la redacción moderna
- 5.3. Diferentes tipos de escritos y documentos.
- 5.4. Signos de puntuación.

Dirigido a:

Personal Secretarial y asistencial en general.

Duración:

16 horas

Metodología

El curso se desarrollará con la técnica de taller, el cual brinda la oportunidad de retroalimentar constantemente a los participantes.

Autoestima y Crecimiento Personal.

La primera y la mejor de las victorias
es la conquista de uno mismo.
Platón.

Objetivo general:

Las participantes identificarán:

- Los valores, metas y objetivos personales y institucionales.
- Su revaloración como personas con un alto nivel de autoestima.
- Desarrollarán su sinergia para trabajar su éxito.

Contenido temático a desarrollar

1. Nuestros valores, clave para vivir.

- 1.1. ¿Qué son los valores?
- 1.2. Jerarquía y transformación de los valores.
- 1.3. Valores institucionales: comprensión, respeto, empatía y tolerancia.

2. La autoestima, factor básico en la evolución personal.

- 2.1. Identifique sus atributos personales.
- 2.2. Las cinco vertientes del ser humano íntegro.
 - 2.2.1 Autoconocimiento.
 - 2.2.2 Autorregulación.
 - 2.2.3 Motivación.
 - 2.2.4 Empatía.
 - 2.2.5 Habilidades Sociales.

3. Nuestros logros.

- 3.1. Propósitos, objetivos, metas, logros y resultados.
- 3.2. Establezca sus metas.
- 3.3. Logro de las metas.
- 3.4. Logros privados y éxitos públicos.



4. Sinergia, modelo cerebral.

- 4.1. El modelo del éxito.
- 4.2. Modelo cerebral.
- 4.3. Principios sinérgicos y sinérgicos.

Metodología.-

Se desarrollará con la técnica de taller para permitirles vivenciar cada concepto.

Duración.

10 horas.

Cómo proyectar por teléfono una imagen profesional

Introducción.

Quizá, las primeras impresiones no tengan explicación ni puedan definirse, pero se sienten y existen. Una vez que se emite un juicio es terriblemente difícil modificarlo. ¡Nos guste o no, evaluamos un libro por su portada! ¿Cuándo juzga usted a una empresa? ¿Espera usted hasta que obtiene el servicio? ¿Espera hasta haber probado la comida para decir si le gusta un restaurante? Cuál es el puesto en que usted comenta “me gusta esta compañía” o “¡nunca volveré a hacer negocios con esta gente!”? Evaluamos a las empresas tan rápido como juzgamos a la gente. Esto es fundamental para su bienestar como empresa de servicio y como servidor en la compañía. La gente le juzga en cuanto hace contacto con usted de cualquier forma, ya sea personalmente o al teléfono.

Objetivo general:

Con este Taller los participantes tendrán todas las herramientas para desarrollar Técnicas Efectivas de Atención y Servicio.

Se incluyen prácticas y dinámicas al teléfono. Un curso con todo lo necesario para obtener resultados inmediatos. Contiene técnicas, tips y prácticas en el Phone Lab-2000.

Contenido temático a desarrollar

1. La primera impresión

- 1.1. Conociendo el nuevo lenguaje telefónico del milenio.
- 1.2. La cortesía telefónica ¿Qué tengo yo que ver con esto?
- 1.3. Cómo nos juzgan las personas.
- 1.4. La importancia de la primera impresión.
- 1.5. Actitud y servicio.

2. Técnicas de atención y servicio

- 2.1. La buena atención nace o muere en la recepción.
- 2.2. Los momentos de la verdad.
- 2.3. Los “aniquiladores” del servicio.
- 2.4. Protocolos de atención en llamadas de ENTRADA.
- 2.1. Protocolos de atención en llamadas de SALIDA.
- 2.2. Cómo poner a las personas en espera.
- 2.3. Qué hacer cuando suenan varios teléfonos.
- 2.4. Cómo transferir las llamadas.
- 2.5. Cómo concluir las llamadas.
- 2.6. La importancia de los recados telefónicos.
- 2.7. Cómo tener el control de las conversaciones.
- 2.8. Cómo atender a diferentes tipos de personas: el grosero, el conversador, el gracioso, el vendedor, el extranjero.
- 2.9. Qué hacer cuando se niegan a identificarse.

3. Técnicas de voz

- 3.1. El sonido de su voz.
- 3.2. Dicción.
- 3.3. Modulación.
- 3.4. Prácticas y ejercicios

4. Resolución de problemas

- 4.1. Frases prohibidas y palabras irritantes.
- 4.2. Qué quieren las personas disgustadas.
- 4.3. Técnicas para desarrollar la empatía.
- 4.4. “Extinguidores” de problemas.
- 4.5. Manejo de situaciones difíciles.

5. La imagen al teléfono

- 5.1. Sonrisa y entusiasmo.
- 5.2. ¿Su actitud atrae o ahuyenta?
- 5.3. Los 10 mandamientos de la cortesía telefónica.
- 5.4. Cómo desarrollar un estilo cálido y cooperativo.
- 5.5. Desarrollando un “carisma” de atención y servicio (prácticas).

Duración:

20 Horas

Domine el poder de la escritura

“La mejor manera para hacer que la gente
hable bien de ti, es hacer las cosas bien”

Francois Marie Voltaire
(1694-1778) Filósofo y escritor francés

Introducción:

No es preciso ser persona de letras para tener necesidad de escribir bien, es decir, adecuadamente, la palabra escrita es imperiosa en cualquier actividad moderna de toda índole.

Diremos que “el aprendizaje del arte de redactar implica la imposición de una disciplina formativa, beneficiosa para la integración de una culta personalidad para actuar socialmente”

Redactar bien es expresarse con idoneidad, y esto no es más que la exteriorización de la suprema condición humana, saber pensar correctamente.

El perfeccionamiento se logra mediante la práctica constante, acompañada por la observación minuciosa, la crítica y el gran empuje que dan el entusiasmo y el deseo tenaz de avanzar culturalmente.

Objetivo general:

Los participantes obtendrán las herramientas necesarias para redactar con mayor seguridad los diferentes documentos que generen, al conocer los elementos clave que conforman la lingüística y en especial la gramática, para así lograr impactar positivamente a sus usuarios al generar escritos que alcancen su objetivo.

Beneficios:

- Localizar los elementos clave a considerar para redactar apropiadamente.
- Reafirmar el conocimiento de los elementos que integran la gramática.
- Simplificarán su manera de construir sus enunciados u oraciones.
- Revisarán las diferentes partes que conforman la oración.
- Recordarán el uso de distintas palabras.
- Emplearán las cualidades de la redacción moderna en sus escritos.
- Identificarán los errores más comunes que cometen al redactar.
- Resumirán aplicando las normas para ello.
- Aplicarán los elementos estudiados en la redacción de sus documentos.

Contenido temático a desarrollar:

1. La lingüística y la redacción

2. Análisis de las partes que integran la gramática

- 2.1. Prosodia, ortografía, analogía y sintaxis
- 2.2. Análisis de los diferentes criterios que se manejan actualmente: morfológico, fonológico, semántico, sintáxico y normático.

3. Definición actualizada de distintos conceptos gramaticales

- 3.1. Letras y sílabas
- 3.2. Palabras: lexema y grafema
- 3.3. Frase, oración, cláusula, párrafo

4. Sinopsis gramatical

- 4.1. Enunciados unimembres y bimembres
- 4.2. Gramática tradicional y estructural

5. Complementos de la oración

- 5.1. Objetos del enunciado bimembre: directo, indirecto, circunstancial
- 5.2. Orden sintáctico de un enunciado bimembre
- 5.3. Formación del hipérbaton

6. Partes que conforman la oración

- 6.1. Artículos, sustantivos, pronombre, adjetivo, verbo, adverbio, preposición, conjunción, interjección
- 6.2. Manejo apropiado del gerundio



**7. Aplique el uso de diferentes palabras**

- 7.1. Sinónimas
- 7.2. Homónimas
- 7.3. Antónimas
- 7.4. Homófonas
- 7.5. Parónimas

8. Manejo de los signos de puntuación

- 8.1. Punto
- 8.2. Coma
- 8.3. Dos puntos
- 8.4. Punto y coma
- 8.5. Interrogación y admiración

9. Optimice el uso de las cualidades de la redacción moderna

- 9.1. Claridad
- 9.2. Completividad
- 9.3. Concisión
- 9.4. Carácter
- 9.5. Cortesía
- 9.6. Control

10. 19 Puntos importantes a considerar en la redacción**11. Desarrolle su habilidad para sintetizar**

- 11.1. Proceso sinóptico

12. Redacte diferentes tipos de documentos

- 12.1. Carta
- 12.2. Oficio
- 12.3. Memorandum
- 12.4. Nota informativa
- 12.5. Informe



Metodología

Se trabajará con la técnica de taller, con el objeto de permitirles aplicar a los participantes a través de diferentes dinámicas y ejercicios vivenciales la teoría estudiada. Para reforzar el conocimiento se aplica técnicas de aprendizaje acelerado y gimnasia cerebral.

Dirigido a:

Secretarias, secretarias ejecutivas, secretarias de dirección y asistentes.

Duración:

30 horas

Guía breve para la comunicación oral y escrita

Objetivo general:

Que el participante maneje los principios básicos de la comunicación, tanto oral como escrita.

Beneficios:

- Definirán los conceptos de lingüística y gramática y ortografía.
- Distinguirán las: letras, sílabas, diptongos, triptongos y adiptongos existentes dentro de las palabras.
- Identificarán los diferentes tipos de acentos existentes, así como de casos especiales.

Contenido temático a desarrollar

1. Errores habituales en el uso de la lengua

- 1.1. La norma de la lengua española
 - 1.1.1. El español normativo
 - 1.1.2. El español usual
 - 1.1.3. El español correcto
 - 1.1.4. El español incorrecto
 - 1.1.5. La presión lingüística
- 1.2. Vicios de dicción
 - 1.2.1. Barbarismos
 - 1.2.2. Solecismos
 - 1.2.3. Neologismos
 - 1.2.4. Palabras vanas y comodines
 - 1.2.5. Pobreza de lenguaje
- 1.3. Escollos en el habla
 - 1.3.1. Mal uso de pronombres
 - 1.3.2. Preposiciones empleadas en forma incorrecta
 - 1.3.3. Anfibología
 - 1.3.4. Cacofonías

2. El enunciado

- 2.1. Unimembre
- 2.2. Bimembre
- 2.3. La proposición
- 2.4. El párrafo

3. Trucos para el manejo de la comunicación

- 3.1. Esquema básico de la comunicación
 - 3.1.1. Planteamiento del tema
 - 3.1.2. Desarrollo
 - 3.1.3. Conclusiones y sugerencias
- 3.2. Comunicación oral
 - 3.2.1. Elaboración del esquema básico
 - 3.2.2. Imaginar un diálogo con un oyente real
 - 3.2.3. Practicar un diálogo con un oyente ideal
 - 3.2.4. Adoptar una actitud crítica
- 3.3. Comunicación no verbal
 - 3.3.1. El rostro, ese hablador
 - 3.3.2. Los ojos también dicen
 - 3.3.3. Las manos
 - 3.3.4. El cuerpo es el mensaje

Metodología

Se trabajará con la técnica de taller, con el objeto de permitirles aplicar a los participantes a través de diferentes dinámicas y ejercicios vivenciales la teoría estudiada. Para reforzar el conocimiento se aplica técnicas de aprendizaje acelerado y gimnasia cerebral.

Duración:

18 horas

La recepcionista en la empresa moderna

Introducción

Es innegable que la recepcionista juega un papel clave dentro de cualquier organización, pues continuamente es ella la que crea la primera imagen institucional y los usuarios externos nos “miden” por su comportamiento, actitudes, eficacia y arreglo personal.

Por todo esto, es necesario apoyarla con un curso que le proporcione las herramientas necesarias para incrementar su proyección, tanto personal como profesional.

Objetivo general:

Proporcionar técnicas que les ayudarán a:

- Controlar mejor su día laboral.
- Proyectar una imagen de calidad y calidez.

Contenido temático a desarrollar:

1. Dominio del papel de la recepcionista.

- 1.1. Defina claramente cuáles son sus funciones.
- 1.2. Manténgase tranquila en medio de la tensión y el caos.
- 1.3. Identifique su potencial y aprovéchelo, para apoyar a los usuarios internos y externos.
- 1.4. Desarrolle su memoria, así como la visual y auditiva.

2. Impacte con su arreglo personal.

- 2.1. Cuide su imagen.
- 2.2. Vestuario, peinado y maquillaje, hablan de usted.
- 2.3. Su mejor voz.

3. Manejo profesional en el trato personal.

- 3.1. Lo que puede o no hacer al atender a los demás.
- 3.2. Cómo tratar a los parlanchines, fanfarrones, coquetos, ofensivos y otras personas difíciles.
- 3.3. Evite la hostilidad de los demás.
- 3.4. No se preste a las murmuraciones.
- 3.5. Acepte a los demás como son.

4. Elementos Básicos de seguridad.

- 4.1. Proteja sus archivos, escritorio y otras áreas bajo su responsabilidad.
- 4.2. Establezca los procedimientos necesarios para controlar la correspondencia.
- 4.3. Reconozca a las personas que deseen obtener información confidencial.

5. Incremente su productividad.

- 5.1. Sobrepóngase a las interrupciones.
- 5.2. Controle su tiempo y establezca prioridades.
- 5.3. Logre que la información fluya con eficiencia.
- 5.4. Establezca controles para minimizar errores.

Metodología.

Se trabaja con la técnica de taller, cuyo objetivo es facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, permitiéndoles así la recapitulación de sus vivencias y experiencias en su mundo profesional, para poder establecer así los cambios necesarios.

Dirigido a:

Recepcionistas y personal de atención al público, personal telefónicamente.

Duración:

8 horas

La secretaria del siglo XXI

Introducción:

La secretaria es un elemento muy importante para el logro de objetivos de la institución, ya que es la colaboradora insustituible de un jefe.

Es quien cumple o transmite órdenes, registra y clasifica cualquier tipo de documentos, atiende y resuelve en nombre de sus superiores los asuntos de rutina; recuerda con la oportunidad debida los compromisos y sugiere acciones , proyecta su personalidad en el trabajo, así como la de su jefe e institución.

Debe reunir las cualidades y facultades necesarias para hacer de su oficina un centro productivo, dando así los resultados esperados por su institución.

Objetivo general:

Los participantes reforzarán sus conocimientos y actitudes para complementar su proceso de crecimiento profesional y poder así convertirse en una asistente profesional.

Beneficios

- Identifican la imagen de la secretaria profesional del siglo XXI.
- Aplicarán los principios básicos en el arte de negociar en el manejo de la comunicaciones efectiva.
- Emplearán bases efectivas en la simplificación de su trabajo, aplicando conceptos de creatividad.
- Utilizarán las herramientas básicas para la toma de decisiones.



Contenido temático a desarrollar

1. El papel de la secretaria en el siglo XXI
2. Cultura corporativa
3. Comunicación efectiva
4. Asertividad, manejo del conflicto y toma de decisiones
5. La secretaria como líder

Duración:

16 horas.

Metodología:

Por las mismas características del evento, éste será eminentemente práctico, partiendo de un concepto teórico que transmitirá el moderador responsable del mismo.