

SECRETARIADO EJECUTIVO

Duración: 6 meses

Modalidad: virtual

Temario

CONTENIDO

Módulo 1: La empresa. Contabilidad. Intereses. Tributos.

Concepto de Organización. Empresas. Tipos de Empresas. Análisis Funcional. Organigramas. Planilla de Caja. Conciliación Bancaria. Contabilidad: Concepto. Documentos Comerciales. Variaciones Patrimoniales. Libro Diario – Asientos Contables. Mayor. Balance. Matemática Financiera: Interés Simple y Compuesto. Conversión de Tasas. Tributos: IVA. Monotributo. Trámites de Inscripción. Liquidación.

Modulo 2: Liquidación de Sueldos

Ley de contrato de trabajo. Prevención de conflictos laborales. Remuneraciones. Licencias. Vacaciones. Trabajo de mujeres y menores. Accidentes, enfermedades inculpables. Ley de Riesgo de trabajo. Contratos de trabajo a plazo fijo, contratos por tiempo indeterminado. ¿Cómo manejar despidos, renuncias y suspensiones? Casos se suspensión: análisis desde el empleador y desde el empleado. Despidos por crisis. Concepto de injurio. Pérdida de confianza. Indemnizaciones. Derechos gremiales y manejo de reclamos gremiales. Previsión social. Aportes a obras sociales. Asignaciones familiares. Previsiones y pensiones

Módulo 3: Atención al cliente y calidad de servicio

Definición de cliente, tipos de clientes, ciclo del servicio, calidad de servicio al cliente, control del servicio al cliente, lealtad al cliente.

El proceso de atención al cliente

Fidelización del cliente, La atención del cliente como proceso, CRM, que es? Metodología de CRM, módulos de un CRM, evolución del CRM, ejemplos de empresas que aplican CRM.

Comunicación y atención al cliente

El proceso de comunicación, Habilidades básicas de comunicación (La escucha activa y la Retroalimentación), Habilidades específicas de comunicación, la empatía, comunicación no verbal, atención telefónica (Tips), manejo de quejas y reclamos, manejo del stress.

Telemarketing y entornos virtuales

Concepto de telemarketing, Aplicaciones del telemarketing, ventajas e inconvenientes del telemarketing, la atención del cliente en entornos virtuales, los derechos del cliente, legislación.

Módulo 4: Gestión Profesional

Pluralidad funcional de la secretaria/asistente: La imagen Profesional. La cultura empresarial. La empatía. La conversación: un arte. Pautas para entablar un buen diálogo. Ubicación espacial. La vestimenta. Los colores. Técnicas de organización. Determinación de objetivos y prioridades. Administración del tiempo. Dominio de situaciones y conflictos. Las técnicas indispensables: derivación, seguimiento, agenda, archivos, viajes.

Imagen y Comunicación Corporativa

Públicos de la empresa. El sistema de comunicación y su planificación integrada. Áreas de la comunicación corporativa. Relaciones con la comunidad. Relaciones con el gobierno. Comunicación financiera. Comunicación entre empresas. Comunicaciones de Marketing. Comunicación con el personal. Las comunicaciones de Relaciones Públicas.

OBJETIVOS DEL CURSO

Los egresados estarán capacitados para trabajar en pequeñas y medianas empresas con una visión integral de la administración y comercialización, elementos claves para el éxito en el mercado actual. Algunos contenidos: Creación de organigramas empresariales, Atención al Cliente, Motivación del personal, Manejo de los documentos comerciales y administrativos (sueldos, bancos, facturación, etc.) y de la imagen corporativa de la empresa, entre otros.

PERFIL DEL ALUMNO

Este curso está dirigido a estudiantes secundarios, secretarías de estudios contables, empleadas administrativas, y público en general.