

## Habilidades para la Excelencia Secretarial

### OBJETIVO:

Brindar a las participantes los conocimientos y herramientas necesarias que les permitan desarrollar sus actividades profesionales y personales plenamente y con excelencia, por medio de la revisión profunda de temas de actualidad y utilidad laboral.

### DIRIGIDO A:

Al personal secretarial y de oficina que se desempeña en posiciones de alta y media gerencia con necesidades de fortalecer el desarrollo personal y profesional, través de estrategias y herramientas que le permitan asumir con responsabilidad los nuevos retos que las organizaciones modernas exigen.

### CONTENIDO

#### Unidad 1: Calidad y Productividad:

- **Calidad de Servicio:** El Servicio: Principios / Atributos. Efectividad en el Servicio. Cultura de Servicio.
- **Factores Indispensables de una Buena Comunicación:** Las conversaciones. El Modelo del Observador. Enfoque Moderno - Los tres dominios de la comunicación: lenguaje, cuerpo y emoción. La comunicación telefónica. La comunicación electrónica.
- **Los Clientes y el Servicio:** ¿Quién es y qué quiere nuestro cliente? Tipos de clientes...Y los clientes difíciles. Manejo de quejas ..El mejor regalo. Reglas de oro en la atención al cliente

#### Unidad 2: Aspectos Administrativos:

- **La Gestión del Tiempo y su Incidencia en el Servicio:** Principios Fundamentales en la Gestión del Tiempo. Distractores del Tiempo.

- **La Agenda Ejecutiva como Herramienta Esencial:** Tipos de cronogramas/agendas: diaria; de viajes; VIP; anual. Lo urgente vs lo importante.

#### Unidad 3: Desarrollo Profesional e Imagen Personal:

- **Las Relaciones Humanas:** ¿Qué son las relaciones humanas? Motivación y asertividad. Reglas para obtener mejores relaciones humanas.
- **Imagen Personal:** La imagen secretarial... la primera impresión. El arreglo personal. Generalidades sobre el arreglo personal. El cuidado personal: cutis, color, maquillaje, vestuario, prendas básicas, accesorios, perfumes.

### INSTRUCTORAS:

**Marlene Fernández:** Licenciada en Administración de Recursos Humanos. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. 1997

#### Experiencia Profesional

Profesional con más de veinte años de experiencia en distintas áreas del manejo de recursos humanos. Desde el año 2003 ha realizado actividades de consultoría en el área de recursos humanos y desarrollo organizacional, así como diseño, organización y dictado de cursos de capacitación en las áreas gerencial, secretarial y de crecimiento personal.

**Celene Cova Godoy:** Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. 1980.

#### Experiencia Profesional

Profesional con más de veinte años de experiencia en distintas áreas del manejo de recursos humanos y organización. Broadbanding. Consultoría y Facilitación para procesos de análisis

de efectividad organizacional. Instrucción y Diseño Eventos de Formación para áreas de Crecimiento Personal, Coaching Empresarial orientados a necesidades de personal supervisorio-gerencial, secretarial y demás especialidades

**INCLUYE:** Manuales, Material de Apoyo, Certificado de Asistencia, Almuerzos y Refrigerios.

**CUPO MÁXIMO:** 15 participantes.

**HORARIO:** 8:00 am – 5:00 pm