

Potenciando las Competencias Secretariales

OBJETIVOS:

Brindar a los 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.

CONTENIDO

Módulo I: Habilidades para la Excelencia Secretarial (8 horas)

Unidad 1: El Poder Personal: La ventaja al manejar una actitud positiva

Unidad 2: La Comunicación. Factor clave en la gestión secretarial. - *Cómo mejorar la capacidad de comunicación para una atención de calidad* (El escucha activo, La comunicación corporal y el manejo de la emocionalidad, La Comunicación Asertiva, La Coordinación de Acciones y el feed-back)

Unidad 3: Imagen personal y desarrollo profesional: - *La imagen personal: la imagen secretarial; el cuidado personal y su influencia en el servicio. - La organización del trabajo: la agenda ejecutiva; organización de viajes y eventos.*

Unidad 4: El protocolo y las relaciones públicas: - *Organización de actos y reuniones - Audiencias y entrevistas- Recepción de visitantes*

Módulo II: Manejo y Administración de la Correspondencia (8 horas)

1. Importancia de la Escritura.
2. El Documento: Características, Clasificación, Valor y Ciclo Vital.
3. Legislación sobre Documentación y Correspondencia en Venezuela.
4. La Correspondencia: Tipos, la Carta, Redacción y Normativas.
5. La Correspondencia como Parte del Programa de Gestión Documental.
6. Procesos de Administración en Unidades de Correspondencia.
7. Identificación y Valoración Documental: Metodología para Identificar y Valorar Tipología de Documentos
8. Tabla de Retención Documental: Retención, Traslado y Disposición final de la Documentación.
9. Gestión Documental en el Siglo XXI

INSTRUCTOR:

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

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, a través de estrategias y herramientas que le permitan asumir con responsabilidad los nuevos retos que las organizaciones modernas exigen.

Módulo III: Gestión de Documentos y Archivos (16 horas)

1. El Archivo: Orígenes, Concepto y Características.
2. Tipos de Archivos y Funciones.
3. Importancia de los Archivos en la Organización.
4. Diagnosticando los Archivos e Identificando los Problemas para Aprender a Resolverlos.
5. Fondo Documental: Sub Fondo, Series Documentales y Unidades Documentales.
6. Normalización Archivística.
7. Clasificación Documental: Importancia, Tipos y Sistemas.
8. El Archivo como Sistema y su Valor que tiene cada Archivo para la Comunidad e Instituciones.
9. Claves para Organizar un Archivo Aplicando la Gestión Documental.

Módulo IV: Excelencia en la Atención al Ciudadano (8 horas)

- Introducción: El servicio, la actitud y la calidad
- El Servicio Público: relación ciudadano y funcionario: - *Atención al Ciudadano e Imagen Institucional - El rol de las personas que trabajan "de cara al ciudadano" - Competencias del funcionario público, elementos de un servicio de calidad*
- La Atención al Ciudadano como expresión de calidad de servicio: *¿Quién es y qué quiere nuestro cliente ... el ciudadano? - Tipos de cliente ... el manejo de clientes difíciles - Situaciones conflictivas: quejas y reclamos. Manejo de técnicas asertivas*
- La Atención al Ciudadano vía telefónica: - *Imagen y Actitud - Obtención y transmisión de información clave*
- La Oficina de Atención al Ciudadano: - *Ideas para su implantación y claves para su desarrollo*

Dianora Rodríguez Silva: Licenciado en Archivología, UCV. 1985.

Especialista en Gestión de Servicios de Información. USB. 1994. - Maestría en Información y Comunicación para el Desarrollo. UCV, 2004 - Maestría en Educación, TIC's, UCV. 2005. - Diplomado de Liderazgo y Coach. Universidad Iberoamérica de Liderazgo. Experiencia Profesional. Unidad Académica, Preservación y Conservación Documental, Diplomado Analista Documentalista, Universidad de Carabobo, FUNDACID, 2012. - Cátedra Archivos Históricos, postgrado "Paleografía", Universidad Rómulo Gallegos, 2009. - Cátedras: Metodología, Documentación, Archivo I y II Archivo, PNFID, Misión Sucre - Taller "Internet, Apoyo a la Investigación y a la Gerencia", UCV, Escuela de Bibliotecología 2003 - 2004 - Cátedra Informática y Educación. UCV. Escuela de Educación, 2002 - 2003. - Cátedra Metodología de la Investigación, Universidad Nueva Esparta 1995-1997. Facilitador y diseñador de programas de adiestramiento en gestión de documentos y electrónicos y organización y automatización de Archivos; Bibliotecas, Centros de Documentación.

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

CUPO MÁXIMO: 15 participantes.

HORARIO (40 horas): 8:00 am - 5:00 pm

Información adicional a través de los Tlfs: (58+212) 265.97.65 / 267.86.13 / 264.72.86 - (58+414) 277.67.77 / 770.36.88 - (58+416) 623.57.79

Sector Petróleo-Gas- Ext 4 e-mail: energia@cmpr-consult.com - **Sector Empresarial (no petrolero)** - Ext 5: e-mail: gnegocios@cmpr-consult.com