



‘Una secretaria necesita dominar las mismas técnicas que necesita un gerente o un ejecutivo’.

‘Una secretaria eficiente debe saber planificar, establecer prioridades, administrar su tiempo con eficacia, manejar las tensiones en su oficina, organizar y delegar el trabajo, aplicar su buen juicio y tomar decisiones, ser diplomática y tener una buena relación con los compañeros de trabajo.’

- **Impartido en MADRID, BARCELONA Y BILBAO.**
- **Horarios a tu medida:** solo 2 viernes y 2 sábados al mes. (viernes de 16:00 a 20:30h y sábados de 09:00 a 14:30h).
- **Ejercicios prácticos** y teoría adaptados a la realidad laboral de cada uno de los participantes.
- **Dinámica de grupos. Resolución de casos. Role-playing. Grabaciones.**
- **Películas formativas** en la mayoría de los módulos.
- Formadores titulados que suman a sus conocimientos pedagógicos, una amplia **experiencia en el campo laboral del secretariado.**

Obtén un **Diploma reconocido** por las principales empresas nacionales e internacionales que durante 29 años nos confían el perfeccionamiento de sus secretarías profesionales.





Más de 26 años como primera empresa especialista en el mundo secretarial, y creadora y diseñadora del primer Máster Internacional en Secretariado Ejecutivo, y el respaldo de las 107 ediciones impartidas de este Máster, nos permiten asegurar una calidad fundada en el profundo conocimiento de la realidad de sector y su necesidad de adaptación al cambio.

DIRIGIDO A:

- Secretarías y Asistentes de Dirección con ambición que quieren realzar su valía ante sus jefes y organizaciones, y que desean adquirir el dominio de nuevas competencias y habilidades mediante una constante actualización y formación de calidad.
- Las empresas necesitan en la actualidad un nuevo perfil de las funciones de la Secretaria y Ayudante de Dirección. Su papel ha cambiado y son clave para los Directivos que les delegan (empowerment) cada vez nuevas responsabilidades.
- Este Máster te ayudará a actualizar tus conocimientos y promocionarte profesionalmente.

CON ESTE MÁSTER APRENDERÁS DE FORMA INTENSIVA:

Módulo 1:

"Conocer la importancia de la evolución del puesto secretarial y cómo tu capacidad de adaptarte determina tu progreso en la profesión.

"No todos los miembros de un equipo hacen todo lo posible para propiciar la colaboración. Conoce la importancia del cliente interno en la organización "

"Desarrolla el verdadero concepto de "calidad" en un entorno en constante cambio."

Conocer criterios de eficacia en el día a día de la organización de reuniones y eventos.

¿Qué le aportará?

- Cómo desarrollar tu potencial, tus competencias profesionales y tu talento personal.
- Cómo desarrollar técnicas efectivas para simplificar el desempeño de las funciones secretariales.
- Reflexionar sobre sus fortalezas y debilidades en sus responsabilidades profesionales.

Módulo 2:

"No importa lo mucho que trabajes dentro de tu equipo, el comportamiento de unos pocos miembros puede causar "averías" y bloquear el buen funcionamiento del mismo."

"Descubre las barreras que nosotros ponemos o nos ponen al comunicarnos."

"Potencia hábitos para "saltar las barreras".

Desarrolla buenos hábitos de escucha."

¿Qué le aportará?

- Cómo resolver de forma rápida los posibles errores de comunicación que pueden impedir que alcances tus objetivos o metas.
- Como resolver los conflictos que algunas veces aparecen cuando diferentes estilos de comunicación tienen que trabajar juntos.

Módulo 3:

El trabajo en tu entorno sufre y, en ocasiones, puede fallar y dañar la productividad, cuando, en las comunicaciones con el público interno y externo, los miembros del grupo cometen errores.

Este módulo se fija en las causas más habituales de los fallos propios de comunicación con las distintas personalidades más o menos afines a tu propia personalidad, y te muestra el modo de superarlos.

¿Qué le aportará?

- Adquirir un conocimiento de sus fortalezas y debilidades en relación con la comunicación oral.
- Desarrollar técnicas sencillas para hablar en público y tener éxito comunicando a distintas personalidades.

Módulo 4:

"Responsables y colaboradores pueden construir un clima donde las ideas surjan de forma libre y habitual a fin de mejorar el correcto establecimiento de prioridades, y que todo el mundo contribuya al éxito de la organización del departamento".

"Cuando la organización falla, aparece el estrés."

¿Qué le aportará?

- Cómo trabajar juntos - a pesar de las diferencias individuales - para conseguir un entorno organizado y cooperativo.
- Cómo aprender a lanzar la productividad.

- ✿ Cómo trabajar con:
 - los "urgentes sistemáticos",
 - los "desorganizados"
 - refunfuñadores y quejicas,
 - interruptores crónicos,
 - ansiosos apologistas,
 - los "ladrones del tiempo".

Módulo 5:

"Comprenderás los distintos comportamientos humanos para mejorar las relaciones en tu entorno.

"Conocerás tu propia personalidad y como adecuarla a las necesidades que te rodean"

"Los colaboradores marginados o no comprendidos pueden fallar al comunicarse, haciendo que aparezcan los conflictos."

¿Qué le aportará?

- ✿ Ideas y técnicas para adaptarnos a los diferentes estilos de personalidad y así reducir el estrés en el trabajo.
- ✿ Cómo reducir el estrés en el trabajo, reconociendo las relaciones tóxicas que disparan los malentendidos.
- ✿ Desarrollar técnicas de comportamiento eficaz para conseguir un buen nivel de relación personal en el entorno laboral

Módulo 6:

"Descubrirás los errores más habituales en la comunicación escrita."

"Los 5 mayores errores a evitar en la redacción de escritos profesionales"

"75% de los e-mails son malinterpretados."

¿Qué le aportará?

- ✿ Ideas y técnicas para conseguir el primer objetivo de la comunicación escrita: "Que le lean"
- ✿ Ideas y técnicas para simplificar la redacción de correos y escritos más habituales en las empresas.
- ✿ Reflexionar sobre tus errores más usuales en relación con la comunicación escrita.

Módulo 7:

"Encuentra lo que precisas a la primera"

"Cuando el documento es importante, la simplicidad es la única manera de tratarlo"

"Sabrás si tienes un verdadero 'archivo' si todos, pueden encontrar, cualquier documento, de forma inmediata."

¿Qué le aportará?

- Desarrollar técnicas efectivas para simplificar las funciones normalizadas de los archivos.
- Cómo aprender a diseñar "criterios unificados" de empresa para la organización de los archivos físicos e informáticos."

Módulo 8:

"Actualizarás los hábitos imprescindibles para la adecuada atención de visitas."

"Reflexionar sobre la importancia del trato correcto a nuestros visitantes extranjeros."

"Descubrirás la importancia de las secretarías en las Relaciones Públicas de la empresa en los diversos actos internos y externos."

¿Qué le aportará?

- Potenciar la imagen profesional a través de las distintas actividades enmarcadas en las RR.PP. de la empresa.
- Cómo mejorar la imagen de la empresa y la atención al cliente interno y externo.
- Ampliar los conocimientos que la secretaria precisa para manejarse con éxito en los diversos actos de empresa de un colectivo de clientes global.

Módulo 9:

"Reconocer la importancia del protocolo y la etiqueta social en la empresa, en un entorno global."

"La secretaria imagen de la empresa en el entorno profesional. "

¿Qué le aportará?

- Conocer las reglas de protocolo y etiqueta social y definir, desde el ámbito de la secretaria, sus formas y límites.
- Conocer cómo se aplican las normas de protocolo a las situaciones empresariales desde el equipo jefe – secretaria.
- Conocer un conjunto de normas, recomendaciones, metodologías y prácticas de cortesía, que contribuirán al desarrollo armónico de las relaciones humanas dentro y fuera de la empresa contribuyendo a tu proyección como una secretaria profesional de élite.

PROGRAMA: "MÁSTER INTERNACIONAL EN SECRETARIADO EJECUTIVO"

MÓDULO I

LA SECRETARIA EJECUTIVA Y LA ORGANIZACIÓN DE REUNIONES (10h)

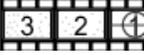
- ✿ Reto profesional: El equipo de trabajo y la "calidad total".
- ✿ El cliente interno.
- ✿ Tipos de reuniones: Objetivos.
- ✿ Convocatoria y Confirmación de participantes.
- ✿ Logística, Organización y Preparación de reuniones.
- ✿ Fases de la reunión
- ✿ Preparación de la Agenda y del Orden del Día para conseguir los resultados deseados.
 - ✳ Temas a tratar.
 - ✳ Asistentes y participantes.
 - ✳ Orden de intervención.
 - ✳ Duración de las intervenciones.
- ✿ Toma de notas y redacción automática de actas.

MÓDULO II

TÉCNICAS DE CALIDAD PARA UNA COMUNICACIÓN EFICAZ (10h)

- ✿ La inteligencia emocional en secretariado de dirección.
- ✿ Fundamentos del Proceso de la Comunicación.
- ✿ Barreras de la Comunicación.
- ✿ Leyes de la Comunicación.
- ✿ Arco de Distorsión. ¿Por qué no nos comprenden?
- ✿ Efecto Pigmalión.
- ✿ Empatía. ¿Podemos comunicarnos con eficacia con todos?
- ✿ Escucha Activa. ¿Qué hay detrás de las palabras?
- ✿ Reglas para saber escuchar. Escuchar "la asignatura pendiente"
- ✿ Lenguaje verbal y no-verbal. Cómo obtener un 50% más de información en nuestras comunicaciones. **(Película formativa)**

- ✿ Claves no verbales. La influencia de las culturas en los estilos de comunicación.
- ✿ La comunicación en la empresa: ascendente, descendente, colateral.
- ✿ Medios y posibilidades efectivos de circulación de la comunicación en las empresas.

- ✿  Película formativa.

MÓDULO III

TÉCNICAS DE PRESENTACIONES PARA TRABAJAR EN EQUIPO (10h)

- ✿ Cómo evaluar la propia capacidad de comunicación.
- ✿ Cómo ser eficaces con cualquier tipo de grupo.
- ✿ Cómo organizar y desarrollar una presentación.
- ✿ Técnicas para Hablar en Público.
- ✿ Diferentes tipos de audiencias.
- ✿ Manejo de situaciones especiales.
- ✿ Cómo superar el miedo escénico.
- ✿ Presentaciones informatizadas.
- ✿ **Taller práctico: Presentación de Ejercicio práctico individual.**

MÓDULO IV

HABILIDADES EJECUTIVAS (10h) Cómo gestionar el tiempo. Organización del Trabajo

- ✿ Cómo gestionar el tiempo.
- ✿ Organización del Trabajo.
- ✿ Reglas de las tres “E”.
- ✿ Cómo establecer prioridades.
- ✿ La urgencia y la importancia
- ✿ Análisis DAFO.
- ✿ Aprender a Delegar y Controlar.
- ✿ Causas de las pérdidas de Tiempo.
- ✿ Ladrones del tiempo.
- ✿ Entorno Físico.
- ✿ Archivos desorganizados.
- ✿ Mala organización del entorno.

- ✿ Interrupciones.
- ✿ Visitas inesperadas.
- ✿ Procedimientos de Simplificación del Trabajo.
- ✿ Plantillas y Formularios.

MÓDULO V

RELACIONES INTERPERSONALES POSITIVAS (10h)

- ✿ Psicología de la personalidad.
- ✿ Cómo conocer a nuestros interlocutores.
- ✿ Estados del "yo".
- ✿ Transacciones efectivas para obtener comportamientos deseados.
- ✿ Transacciones bloqueantes.
- ✿ Caricias Psicológicas.
- ✿ Posiciones de vida.
- ✿ Juegos a lo que jugamos.
- ✿ Habilidades Sociales.
- ✿ Asertividad como tratamiento de un conflicto.
- ✿ Técnicas Asertivas.
- ✿ Cómo manejar a la gente emocional.
- ✿ Cómo manejar problemas personales.
- ✿ Cómo decir "no".
- ✿ Cómo pedir cambios de comportamiento.
- ✿ Situaciones vitales de estrés.
- ✿ Cómo prevenir el estrés.
- ✿ Cómo manejar situaciones estresantes.

MÓDULO VI

LA COMUNICACIÓN ESCRITA EFICAZ EN LA EMPRESA (10h)

- ✿ Barreras de la Comunicación Escrita.
- ✿ Perfeccionamiento del estilo de redacción.
- ✿ Los Recursos Lingüísticos.
- ✿ Reglas de Concordancia.
- ✿ Errores del Idioma
- ✿ Elementos mal colocados en la frase.
- ✿ Leísmo y Laísmo.
- ✿ Selección de palabras adecuadas.
- ✿ Los Gerundios.
- ✿ Legibilidad.
- ✿ Reglas para comunicaciones internas y externas. Emails, cartas, informes, actas, notas, comunicados de prensa, plantillas, etc.

MÓDULO VII

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y E-CALIDAD (10h)

- ✿ El Sistema de Gestión “SIX SIGMA”.
- ✿ La Filosofía de las 5 “S”.
- ✿ Fundamentos de un Archivo Eficaz.
 - ✿ Finalidad del archivo.
 - ✿ Reglas básicas para la organización de un archivo eficaz físico e informático.
 - ✿ Bases de datos informatizadas.
 - ✿ Control, Seguimiento y Criterios de Transferencia y Eliminación de Documentos
 - ✿ Cómo controlar los documentos.
 - ✿ Ciclo de vida de la documentación.
- ✿ Cómo organizar los E-mail
- ✿ Organización de los archivos informáticos.
- ✿ La netiquette.

MÓDULO VIII

LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA EMPRESA: ORGANIZACIÓN DE VISITAS, VIAJES Y ACTOS DE EMPRESA (10h)

- ✿ Concepto y Filosofía de las RR.PP.
 - ✿ ¿Qué es la imagen?
 - ✿ Relaciones Públicas Internas y Externas.
- ✿ Normas de organización y protocolo para la Atención de Visitas.
 - ✿ Atención de los visitantes dentro de la organización.
 - ✿ Preparación y atención de visitas.
 - ✿ Normas de protocolo con las visitas.
 - ✿ Visitante extranjero.
- ✿ Puntos clave para la Organización de Congresos y Conferencias.
 - ✿ Fases de un evento.
 - ✿ Aspectos puntuales a considerar en un evento.
 - ✿ Plantillas y Formularios.
- ✿ Organización de los viajes de negocios:
 - ✿ Logística. Organización y Preparación.
 - ✿ Actualización de datos.
 - ✿ Plantillas y formularios para mejorar la eficiencia.
- ✿ Puntos clave para trabajar con agencias o implants.

MÓDULO IX

LA SECRETARIA Y EL PROTOCOLO SOCIO-PROFESIONAL (10h)

- ✿ La Secretaria RR.PP. de la Empresa.
- ✿ Importancia de la Imagen personal y profesional
- ✿ Reglas de Protocolo en las Actividades Socio-Profesionales.
- ✿ Invitaciones, Tratamientos. Presentaciones y Saludos.
- ✿ Precedencias en los Actos Oficiales.
- ✿ Decretos que rigen los Actos Oficiales.
- ✿ Reglas protocolarias para Banderas y su colocación.

- ✿ Actos Colectivos de Trabajo. Comidas de negocios. (Precedencias y Colocación).
- ✿ Reglas de Etiqueta Social.
- ✿ Normas de protocolo en: Compromisos Sociales: Fallecimientos, etc.
- ✿ Protocolo al Teléfono.
- ✿ Protocolo en el coche.

QUIENES SOMOS:

La entrada en el concierto Europeo, enfrenta a nuestras empresas ante nuevos retos, que solo podemos afrontar si adoptamos la “Calidad en el Trabajo” como la mejor estrategia para conseguir una mayor competitividad.

El **Instituto de Secretariado Europeo** es una organización con resuelta vocación de ayudar a las empresas en la búsqueda de la calidad total a través de la Formación, Actualización y Perfeccionamiento de sus equipos humanos, dedicándose con especial atención al campo de Secretarias, Ayudantes Ejecutivos y Assistants.

NUESTRO EQUIPO está integrado por profesionales titulados, altamente especializados en las necesidades de las empresas y en el colectivo de Secretarias, que suman a sus conocimientos pedagógicos una amplia experiencia profesional.

METODOLOGÍA

Pedagogía activa eminentemente **práctica** con integración del alumno desde el comienzo del curso mediante:

- ✍ Dinámicas participativas (60% práctico – 40% teórica).
- ✍ Simulación de casos.
- ✍ Aplicación práctica de la teoría a la realidad laboral de los integrantes del curso.
- ✍ Role-playing
- ✍ Películas formativas.
- ✍ Proyecto fin de Máster: A lo largo del Máster los alumnos podrán realizar en grupo un Proyecto de Fin de Máster, que consistirá en un Manual de Procedimientos del Departamento o un Manual de Acogida para la empresa. El objetivo es poner en práctica, con el resto de los compañeros, lo aprendido en cada módulo, de una manera enriquecedora, y poder aportar a sus propias empresas un material de alto contenido práctico y necesario.

CONDICIONES GENERALES

Como ustedes conocen, nuestros cursos son **eminente** prácticos, aplicando la teoría a la **realidad laboral de los participantes**.

Por razones de índole pedagógica, nuestros **grupos son reducidos** con una capacidad máxima de 6/10 personas.



Como en años anteriores, contaremos con **películas formativas** que permiten entrar fácilmente en los temas, a la vez que enriquecen la impartición.

Duración: 90 Horas Lectivas, más tutorías más Proyecto Fin de curso : 120 horas

Título: “**MÁSTER INTERNACIONAL EN SECRETARIADO EJECUTIVO**”.

Precio:

- ✿ Pago único: 2.685 € (precio final. Estamos exentos de IVA).
- ✿ Pago fraccionado: matrícula 295 € + 8 mensualidades de 299,- €

Subvención: Todos nuestros cursos cumplen con los requisitos de la **Fundación Tripartita** (Fundae) para el empleo por lo que son **bonificables** para las empresas.

Si lo desea, le gestionamos su subvención de forma gratuita.

Curso **BONIFICABLE** hasta el **60%** por alumno.



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



Fundación Tripartita
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

FECHAS

MADRID - BARCELONA – BILBAO

Módulo I:	16 y 17 de septiembre, 2022
Módulo II:	30 de septiembre y 1 de octubre, 2022
Módulo III:	14 y 15 de octubre, 2022
Módulo IV:	28 y 29 de octubre, 2022
Módulo V:	11 y 12 de noviembre, 2022
Módulo VI:	25 y 26 de noviembre, 2022
Módulo VII:	9 y 10 de diciembre, 2022
Módulo VIII:	13 y 14 de enero, 2023
Módulo IX:	27 y 28 de enero, 2023

Viernes de 16:00h-20:30h y

Sábado de 9:00h-14:30h

AULAS DE IMPARTICIÓN

Todas nuestras aulas cumplen con todas las medidas de prevención e higiene establecidas por las administraciones sanitarias. Al ser grupos reducidos es sencillo mantener la distancia de seguridad entre los participantes.

MADRID: Plaza de Alonso Martínez 3 – (Hotel Sardinero)  Alonso Martínez

BARCELONA: Comte d'Urgell, 194 – (Hotel Acacia Suits) -  Hosp. Clinic

