

SECRETARIADO EJECUTIVO

Presentación:

El curso pretende desarrollar y potenciar las competencias del personal a través del manejo de diferentes herramientas y técnicas que le permitirán desenvolverse con eficiencia y profesionalidad.

En particular, este curso, brinda la posibilidad de abordar las necesidades de capacitación en cualquier área de ventas. El objetivo es lograr una excelente atención, satisfacción y asesoramiento de los clientes en cualquier tipo de pequeña, mediana y gran empresa brindando soluciones basadas en conocimientos adquiridos en el curso.

El curso de Secretariado Ejecutivo de INFA brinda una capacitación integral y actualizada para desempeñarse con eficiencia en una empresa o entidad económica: incluye la formación administrativa, así como también aspectos de índole comercial, legal o de correcto procedimiento para el procesamiento, registro y control del conjunto de las operaciones administrativas que una empresa debe realizar

Objetivos:

- Conocer los nuevos contextos de los mercados. Conceptos, técnicas y herramientas para adaptar la dinámica de la organización a los mismos.
- Adquirir los conocimientos y las herramientas de planificación, organización y dirección de los Equipos de Ventas. Mejorar la atención y satisfacción de los clientes. Y optimizar el manejo de la información
- Formar al estudiante en las diferentes vertientes de la disciplina administrativa
- Brindar los conocimientos adecuados que acompañen los avances tecnológicos y los nuevos instrumentos de gestión aplicados a la empresa.
- Potenciar las condiciones de competitividad del estudiante.

Materiales didácticos:

Se contará con repartidos especialmente desarrollado para la carrera, apoyo de soportes audiovisuales, así como los recursos y materiales brindados por la institución y los docentes.

Sistema de Enseñanza:

La carrera se desarrolla a través de clases presenciales en formato modular y horario flexible que permite al estudiante insertarse en cada uno de los módulos individuales, debiendo completar la totalidad de los mismos para obtener la certificación final.

Perfil del egresado

El alumno egresado de la formación en Secretariado Ejecutivo será capaz de:

Incorporar una visión profesional de la venta desde un enfoque centrado en el cliente.

-Incorporar desde la práctica técnicas aplicables para lograr un proceso de la venta exitoso.

-Identificar y aplicar las funciones de planificación, organización, dirección, coordinación y control, a efectos de tomar decisiones eficientes y eficaces interactuando en el medio en que se desenvuelva.

-Reconocer las formas de comunicación interna y externa de la organización.

-Adquisición y desarrollo de capacidades de gestión administrativa en todos sus aspectos (captación, manejo, trámite y seguimiento de la información pertinente).

-Identificar la cultura organizacional e incorporación a ella en forma proactiva.

Público Objetivo

Dirigido a personas que deseen introducirse en el mundo laboral de la administración y la atención al cliente en el ámbito empresarial.

Aprobación y Asistencia:

El alumno deberá tener el 80 % de asistencia.

Para aprobar la capacitación el alumno deberá obtener el 60% del puntaje total en cada una de las pruebas modulares y además en el proyecto final.

Carga horaria y frecuencia:

Dos veces por semana de dos horas cada clase. Total de 88 horas.

Duración:

5 meses

Temario – módulos

MODULO 1: ATENCION AL CLIENTE

Objetivo: Incorporar una visión profesional de la venta desde un enfoque centrado en el cliente

Duración: 8 HS

Temario:

- Conceptos y primeras impresiones.
 - Concepto de servicios. Características e importancia de los servicios.
 - Qué son los clientes y su importancia para la empresa. - Por qué los clientes satisfechos son imprescindibles.
 - Objetivos comunes al personal de toda empresa. - Orientación al cliente: qué es y qué significa.
 - ¿Porque se pierden los clientes?
 - Servicio al cliente y servicio interno.
 - Regla de oro de los servicios.
 - Grandes enfoques sobre los clientes: Mktg transaccional y Mktg relacional.
 - Calidad y Excelencia: concepto y definición.
 - Diferencia entre Calidad y Excelencia.
 - Qué desean los clientes de la atención.
 - Conocer al Cliente: Necesidades Lógicas y Necesidades Emocionales. Factores claves en las expectativas del cliente.
 - Las 10 reglas para lograr la excelencia en Atención al Cliente. Los 7 pecados capitales del Servicio.
 - Los momentos de verdad en la atención a los clientes.
 - La importancia de la actitud y cómo desarrollar una actitud positiva. Las habilidades de comunicación: sintonía con el cliente, saber escuchar y preguntar.
 - Claves de la atención telefónica.
- El manejo de las quejas en forma efectiva. Principales interacciones con el cliente.

MODULO 2: VENTAS

Objetivo: Incorporar desde la práctica técnicas aplicables para lograr un proceso de la venta exitoso

Duración: 12 HS

Temario:

- Concepto de Ventas actual.
- Definición de Mercado. Mercado Real y Mercado Potencial.
La Conducta del consumidor.
- Psicología de las ventas. Aprendizaje.
- Motivaciones de compra del consumidor. Motivaciones de las compras emocionales.
- Las percepciones, el hábito, las actitudes y creencias. Los grupos de referencia.
- Las tipologías de cliente.
- Influencia y aplicación del PNL al área de Ventas
- La preparación para las ventas.
- Definición e importancia de la creatividad.
- Importancia de aumentar los conocimientos.
- La productividad y sus obstáculos.
- Estableciendo metas y objetivos.
- Importancia de observar.
- La calificación del cliente.
- Investigación: preguntas abiertas y cerradas.
- Resolución de dudas.
- El arte de vender:
- Las técnicas de Venta.
- Técnica AIDA.
- Fases de la Negociación y la Venta
- La prospección y sus claves.
- Preparación de la entrevista o contacto.
- Concertación de la entrevista.
- Presentación y contacto.
- Detección de necesidades y expectativas.
- Argumentación y presentación de propuestas.
- Tratamiento de Objeciones.
- Cierre
- Análisis y eventual post-venta.

MÓDULO 3: ADMINISTRACION.

Objetivo: En esta materia se estudian las funciones de la administración, los procesos de planificación, organización dirección

y control del trabajo y los recursos de comunicación e información de las empresas.

Duración: 14 HS

- La Organización
- La empresa
- Funciones Adjetivas y Sustantivas
- Clasificación
- Eficacia, eficiencia/Productividad
- Evolución de la Teoría Administrativa
- Planeación
- Organización
- Comunicación
- Dirección
- Control

MÓDULO 4: COMPROBANTES

Objetivo: Son todos los comprobantes extendidos por escrito en los que se deja constancia de las operaciones realizadas por la empresa. Aprenderás a reconocer y utilizar los siguientes comprobantes:

Duración: 6 HS

Temario:

- Facturas
- Qué es la factura electrónica
- Cálculo de IVA, desglose del Subtotal, IVA y Total
- Boleta de contado
- Remito
- Nota de Débito y Crédito
- Recibos oficiales
- Cheques, ley de cheques, depósitos Arqueo de caja
- Técnicas de archivo y conservación de documentos

MÓDULO 5: LEGISLACIÓN LABORAL.

Objetivo: Solucionar los conflictos que surgen a diario en la Organización y saber negociar para mantener una buena relación sindical. Adquirir los conocimientos de Derecho laboral. OIT (CINTERFOR URUGUAY)

Duración: 8 HS

Temario:

CONTRATOS DE TRABAJO

- Jornada de trabajo: régimen para comercio, industria.
- Descanso semanal e intermedio
- Horas extras
- Feriados
- Vacaciones anuales
- Salario vacacional, aguinaldo
- Notoria mala conducta
- Despido
- Seguro de desempleo
- Relaciones laborales
- Libertad sindical
- Convocatorias de los consejos de salarios

MÓDULO 6: SISTEMAS Y CALCULOS DE REMUNERACIONES.

Objetivo: Aprender a diseñar un sistema de remuneraciones y saber el impacto en la motivación y resultados del personal, así como en la organización. Poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos con respecto a la Remuneración del trabajador.

Duración: 14 HS

Temario:

- Sistemas de remuneraciones, de compensaciones y beneficios.
- Salario fijo y variable.
- Salario: elementos marginales en dinero y en especie, metodologías de fijación de salarios y plazo para el pago.
- Beneficios e incentivos.
- Sueldos y jornales
- Salario vacacional, Cálculo, aportes, etc.
- Horas extras: calculo
- Feriados especiales
- Aguinaldo: calculo y plazos de pago
- Licencia: Calculo, licencia no gozada, aportes
- Indemnización por despido
- IRPF: Deducciones

MÓDULO 7: PLANILLAS CONTABLES (EXCEL)

Objetivo: Se trabaja con Microsoft Excel el programa de planillas electrónicas que permite organizar, calcular y analizar datos económicos o estadísticos. Las tareas que se pueden llegar a realizar con el mismo van desde la elaboración de un listado de precios de una empresa pequeña a la planificación de un presupuesto general, incluyendo la creación

de complicados gráficos.

Duración: 10 HS

Temario:

LIQUIDACION DE SUELDOS DE UN TRABAJADOR MENSUAL CALCULANDO APORTES DE:

- Banco de Previsión Social (BPS)
- Seguro de Enfermedad (DISSE)
- Fondo de Reversión Laboral (FRL)
- Fondo Nacional de Salud (FONASA)
- IRPF
- Aguinaldos
- Cálculo de Antigüedad
- Licencias y Salarios Vacacionales

MÓDULO 8: REDACCION COMERCIAL (WORD)

Objetivo: Aprenderás a redactar distintas cartas comerciales y a elaborar y presentar informes utilizando Word como herramienta de trabajo.

Duración: 4 HS

Temario:

- Cartas
- Pedidos de Presupuestos
- Informes

MÓDULO 9: GESTORÍA.

Objetivo: El alumno adquirirá los conocimientos para llevar adelante los trámites esenciales que en la actualidad se realizan de forma online, tanto en el portal de DGI, como BPS y Venetus "MTSS".

Duración: 4 HS

Temario:

- BPS
- DGI.
- MTTTS

MÓDULO 10: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

.

Objetivo: El alumno adquirirá los conocimientos para llevar adelante la organización de diferentes eventos: cóctel, desayunos y almuerzos de trabajo, comidas de gala, visitas guiadas, eventos para la prensa

Duración: 8 HS

Temario:

- Evolución de los eventos en el tiempo.
- Perfil del organizador de eventos.
- Etapas en la organización de eventos.
- Clasificación de los eventos.
- Definición de distintos tipos de eventos.
- La organización del evento
- La mesa como instrumento de negociación y comunicación

MODULO 10: TUTORIA PROYECTO INTEGRADOR (4HR)