

# 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, atención al cliente y administración. 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. 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 y de gerencia.
- 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.

-Organizar cualquier tipo de evento, ya sea empresarial o de ámbito personal.

### **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 96 horas.

## **Duración:**

6 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: 18 HS**

**Temario:**

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

### **MÓDULO 4: 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: 10 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 5: 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 6: EXCEL (LIQUIDACION DE SUELDOS)**

**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: 8 HS**

**Temario:**

### **EXCEL - PLANILLA ELECTRÓNICA**

- Ingreso de datos
- Formatos de celdas, filas, columnas
- Trabajo con hojas

- Formulas, cálculos y operaciones
- Referencias relativas y absolutas
- Creación de gráficas en 2D y 3D

#### 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 7: WORD (REDACCION COMERCIAL)**

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

**Duración: 6 HS**

**Temario:**

#### WORD – PROCESADOR DE TEXTO

- Descripción general
- Ingreso de texto
- Edición de texto
- Atributos de texto
- Formato Fuente
- Formato Párrafo
- Diseño y composición
- Estilos
- Bordes y Sombreado
- Bordes de página
- Uso de tablas
- SmartArt
- WordArt
- Ortografía y gramática
- Encabezados y pie de página
- Combinación de correspondencia
- Configuración de página e Impresión

#### REDACCION COMERCIAL

- Cartas
- Pedidos de Presupuestos
- Informes

## **MÓDULO 8: 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: 8 HS**

**Temario:**

- BPS
- DGI.
- MTTS

## **MODULO 9: COMPROBANTES**

**Objetivo:** El alumno adquirirá los conocimientos necesarios para diferenciar los diferentes comprobantes que se emiten dependiendo de los diferentes tipos de pagos.

**Duración: 4 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 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: 12 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



