

Conocimientos básicos de secretariado

Conocimientos básicos de secretariado

Duración: 60 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Objetivos:

Dominar la cortesía profesional. Recibir y despedir correctamente al cliente. Dominar la comunicación y los diferentes canales. Lograr evitar las barreras en la comunicación. Conocer los documentos del secretariado. Adoptar las medidas necesarias para la correcta redacción y dominio del lenguaje escrito. Controlar la comunicación telefónica. Controlar nuestros gestos y aprender su significado. Reconocer a los clientes y detectar sus peculiaridades. Atender a cada cliente en función de sus necesidades. Cómo se pueden fidelizar los clientes. Aprender la gestión de agendas. Enfoque positivo ante las incidencias. Valorar la importancia de la planificación y organización

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



© icaformación2026

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

Tema 1 Introducción al secretariado.

Origen del secretariado.

Perfil técnico y humano.

Nociones básicas para recibir y despedir clientes.

Claves de la recepción.

Imagen corporativa.

Consejos para ellas.

Consejos para ellos.

Protocolo empresarial.

Desarrollar la cortesía profesional.

Tema 2 Relaciones públicas.

© icaformación2026

Relaciones públicas.

Habilidades sociales.

Clasificación.

Asertividad.

Empatía.

Cualidades para el secretariado.

Entrenamiento de habilidades.

Fórmulas para relacionarnos socialmente.

Técnicas de autocontrol y control de emociones.

Habilidades necesarias en el entorno laboral.

Desarrollo y superación personal.

Tema 3 La importancia de la comunicación.

Concepto y proceso de comunicación.

Tipos de comunicación.

Comunicación en la empresa.

Comunicación hablada y telefónica.

Comunicación escrita.

Lenguaje corporal.

© icaformación2026

Tema 4 Redacción, documentación y archivos.

Técnicas de redacción.

Documentos mercantiles.

Gestión de archivos.

Ley de protección de datos.

Tema 5 La orientación al cliente.

Servicio y atención.

La calidad en la atención al público

clientes y proveedores.

Satisfacción del cliente.

Fidelización de clientes.

Tema 6 Organización, resolución y decision.

La optimización del tiempo.

La herramienta por excelencia: la agenda.

Organización de eventos.

Resolución de incidencias

© icaformación2026