

DIRIGIDO A:

Estos Cursos están dirigidos a todas las Secretarías que colaboran de forma estrecha con los Directivos y Ejecutivos de una Empresa.

OBJETIVOS:

Dotarlas de herramientas eficaces y prácticas para trabajar en equipo con los Directivos y Ejecutivos de la Empresa.

Involucrarse en el proyecto de la Empresa, aceptando sus responsabilidades y dominando sus funciones.

Actuar como verdadero "muro de contención" entre el exterior y el interior de la Empresa, optimizando los tiempos de los directivos y potenciando la imagen de estos.

SISTEMA PEDAGÓGICO

El Curso será impartido a través de la simulación de distintas situaciones a partir de casos reales, propuestos por el monitor o por los asistentes.

El Curso se adapta y personaliza a los asistentes al mismo.

40% del tiempo aproximadamente destinado a prácticas y entrenamientos.

PROGRAMA
I.- La Secretaria de Dirección

- Autoevaluación de los puntos fuertes y débiles de cada uno de los participantes.
- La importancia del papel de las Secretarías de Dirección
- Toma de conciencia de la importancia de lo que transmite su imagen.
- La secretarías de dirección: enlace entre el interior y el exterior de su Empresa.

II.- La Comunicación al Teléfono.

- Comunicación Oral.
- Comunicación por la Actitud.
- La agradabilidad. El trato telefónico adecuado.
- La Empatía. La Comprensión. El Saber Escuchar
- Escuchamos o "sólo oímos".
- Mejorar las expresiones orales.
- La actitud, arma básica por teléfono.
- ¿Transmitimos Seguridad y Confianza a nuestros interlocutores?
- La importancia de transmitir una imagen más profesional de nuestra Empresa desde nuestra forma de actuar.
- Los errores más frecuentes en la comunicación por teléfono
- Los enemigos más poderosos del teléfono: "La rutina", "La indiferencia"
- Soluciones prácticas a los mismos

III.- La secretaria "filtro"

- Las Secretarías de Dirección, filtro para el exterior.
- Criterios claros de filtrado de llamadas.
- Técnicas de filtrado de llamadas.
- Actitudes adecuadas para filtrar llamadas.
- Filtrar y / o redirigir las llamadas telefónicas intenas y externas para optimizar el tiempo del Directivo y / o Ejecutivo.

IV.- Optimización del tiempo del Directivo

- ¿Cómo organizar y llevar la agenda del Directivo?
- Organización del Tiempo.
 - Lo Urgente.
 - Lo importante.
 - Lo pendiente.
- Distintos tratamientos.
- Herramientas para organizar el tiempo.
- Cómo evitar los "ladrones" del tiempo.
- Concertación de entrevistas.

V.- La secretaria efectiva.

- Trabajar en equipo con la Dirección de la Empresa, para aumentar la rentabilidad de la misma.
- El saber involucrarse en el proyecto de la Empresa
- Aceptación de sus responsabilidades como Secretaria de Dirección.
- La discreción.
- La iniciativa. Programas "y si"
- El protocolo en la Empresa actual.
- Recibir visitas en la Empresa.
- Organizar eventos

BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN

Título del Curso _____

Fecha y lugar del Curso _____

Asistente _____ Cargo _____

Empresa _____ C.I.F. _____

Dirección _____ C.P. _____

Población _____ Provincia _____

Persona de Contacto _____

Teléfono de Contacto _____ Fax _____ e-mail _____

 Barcelona 18 y 19 de Enero de 2007

 Valencia 1 y 2 de Febrero de 2007

Sevilla 22 y 23 de Febrero de 2007

IMPRIMA ESTA PÁGINA Y ENVÍELA POR FAX AL 96 180 08 64
Madrid 8 y 9 de Marzo de 2007

Vigo 19 y 20 de Marzo de 2007

394 €

Marque la casilla del curso que desea realizar