

Contenidos de Asistente Administrativo

El programa del curso tiene como objetivo proporcionar al estudiante los conocimientos necesarios para relacionarse con el público de manera óptima, así como tener claro ámbito como la ética, relaciones humanas, orden de la oficina, calidad en la atención y principios administrativos; que permiten desenvolverse en el campo laboral.

PROCESO DE CALIDAD

- Importancia de la calidad en el proceso de Globalización.
- Beneficios. *El camino hacia la calidad. Calidad y servicio al cliente.

SATISFACCIÓN AL CLIENTE

- Clasificación de clientes.
- Consecuencias de no satisfacer al cliente.
- Lo que espera el cliente.
- Modales fuera y dentro de la oficina.

LOS SERVICIOS Y EQUIPOS TELEFÓNICOS

- Buenos modales al emplear el teléfono.
- Cortesía y tono de la voz.
- Oficina moderna.
- Ergonomía.
- Recomendaciones al hablar por teléfono.
- Empleo de guión telefónico.
- Técnicas de respiración.

ARCHIVOLOGÍA

- Conceptos generales y recursos básicos.
- Reglas para ordenar alfabéticamente.
- Sistema por asuntos numéricos y gráficos.

RECURSOS HUMANOS Y PRINCIPIOS DE ÉTICA

- Conceptualización de las Relaciones Humanas.
- Normas y actitudes.
- Trabajo en equipo.
- Elementos de ética.
- Ambiente empresarial.

ETIQUETA Y PROTOCOLO

- Reglas básicas de la etiqueta. Asentando la mesa correctamente.
- Eventos sociales dentro de la empresa y protocolo.

DOCUMENTACIÓN COMERCIAL

- Estilos de carta.
- El currículo.
- Fundamentos contables “Ciclo Contable”

FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN

- Pilares básicos, proceso administrativo, diferentes corrientes teóricas, liderazgo, autoridad y toma de decisiones, el líder, poder (políticas, procedimientos, misión, visión, objetivos, reglas y estrategias).
- Concepto de administración.
- Teoría X y Y.
- Principios de matemáticas comerciales.