

# Programa Superior Ejecutivo para Ayudantes de Dirección y PA

*(Personal Assistants)*

4ª PROMOCIÓN - SEVILLA  
Noviembre 2009 - Junio 2010

Barcelona, Madrid, Sevilla, Pamplona y Valencia

SECRETARIA  
PLUS.COM

 Consejo Profesional  
del Secretariado  
CPS

 **Cámara**  
Sevilla





## Programa Superior Ejecutivo para Ayudantes de Dirección y PA (Personal Assistants)

### Presentación del Programa Superior

Según los últimos estudios la **profesión** de Personal Assistant y Ayudante de Dirección **ha cambiado**. La empresa y el Directivo demandan nuevas funciones más ejecutivas y mucho más valoradas.

Queremos **ayudarte a evolucionar y a aprovechar este cambio**. Y por ello, te presentamos en colaboración con el líder en Formación Empresarial en Sevilla, Cámara de Comercio de Sevilla, el:

Programa Superior Ejecutivo para Ayudantes de Dirección y PA (Personal Assistants)

Programa presencial en **Barcelona, Madrid, Pamplona, Valencia y en Bilbao**.

**200**  
horas

**“Conviértete hoy en un profesional ejecutivo altamente valorado en la empresa y tendrás un futuro profesional brillante”**

### **Presentación del Programa Superior**

- Especializado en las técnicas más avanzadas en Secretariado Ejecutivo y de Dirección.
- Con un claustro de más de 25 profesores expertos profesionales.
- Con casos prácticos y proyectos totalmente tutorizados.
- Con una titulación privada, prestigio y con los mejores avales académicos.
- Con un alto grado de satisfacción como alumno y como profesional.

**“Podrás compaginar tu  
trabajo y la  
asistencia a clase”**

**El Programa Superior Ejecutivo para Ayudantes de Dirección y PA (Personal Assistants) es un programa superior presencial de 200 horas en el que podrás compaginar tu trabajo y la asistencia a clase con una fórmula muy cómoda para ti:**

**De Noviembre 2009 a Junio 2010\***

**dos Viernes al mes  
(de 16:30 a 20:30 hrs.)**

**y**

**dos Sábados al mes  
(sólo mañana de 9:00 a 14:00 hrs.)**

**Lugar de impartición**

**Cámara Oficial de Comercio, Industria y  
Navegación de Sevilla**

Departamento de Acción Formativa (D.A.F.)

C/ Isabela, 1 41013 - Sevilla

Tel. 902 93 23 20 - Fax 954 46 13 32

Esta distribución semanal de clases podrá sufrir alguna alteración de forma muy puntual, debido a días festivos o por motivos organizativos.

**SECRETARIA  
PLUS.COM**

 Consejo Profesional  
del Secretariado  
CPS

**Cámara**  
Sevilla

## ¿Qué aprenderás?

- **Técnicas Avanzadas e Innovadoras para Ayudantes de Dirección y PA,** fundamentales para convertirte en una/un profesional altamente ejecutiva/o.
- **Habilidades personales y sociales,** para dominar tu rol máspreciado en la empresa: relaciones profesionales, trabajo en equipo, negociación, atención al cliente...
- **Management y Gestión,** para ser un experto en organización del trabajo, apoyo al directivo, desarrollo de proyectos, protocolo y organización de actos, reuniones...
- **Desarrollo Empresarial,** para participar en tu organización de forma global en temas de empresa, marketing, recursos humanos, economía, derecho y relaciones internacionales.

# Programa

## ● Bloque PA y Ayudante de Dirección

Técnicas Avanzadas de Secretariado y Habilidades Socioprofesionales.  
Management y Gestión de Proyectos.  
Habilidades interpersonales y Atención al cliente.

Comunicación Empresarial.  
Protocolo y Relaciones Públicas.  
Presentaciones de empresa y Nuevas Tecnologías.

## ● Bloque Empresarial

Introducción a las Finanzas.  
Introducción al Derecho Empresarial.  
Introducción al Marketing y a los RR.HH.  
Comercio Internacional.

(ver programa detallado en anexo)

## Metodología

El Programa Superior tiene un total de 200 horas, en las que se incluyen la asistencia del alumno a todas las clases lectivas, más la dedicación a las siguientes actividades:

- **Proyecto fin de Programa:** A lo largo del Programa Superior los alumnos realizarán en grupo un Proyecto de Fin de Programa.
- **Tutoría/Coaching:** Los grupos tendrán acceso a sesiones de tutoría/coaching con la Dirección Académica.
- **Presentación del proyecto:** En la sesión final del Programa cada grupo presentará el proyecto.

**Todas las clases lectivas tienen un carácter enteramente práctico para responder a las necesidades reales de la empresa actual.**

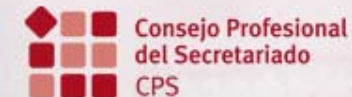
## Titulación

Es requisito imprescindible para la obtención del título del Programa la asistencia a más del 80% de las clases lectivas, así como la realización y superación de un trabajo práctico final.

Con la realización del mismo, obtendrás el título de Programa Superior Ejecutivo para Ayudantes de Dirección y PA (Personal Assistants) una titulación privada avalada y certificada por el prestigio de las siguientes entidades:

SECRETARIA  
PLUS.COM

Empresa dirigida al colectivo del Secretariado, con años de experiencia en la formación de Secretarías y Ayudantes de Dirección.



Organismo privado creado por Secretaria Plus, encargado de asesorar no sólo legalmente sino en lo concerniente a todos aquellos aspectos profesionales que afectan al colectivo del secretariado.

**©ámara**  
Sevilla

Líder en Formación Empresarial en Sevilla.

SECRETARIA  
PLUS.COM



**©ámara**  
Sevilla

## Dirección Académica y claustro de profesores

### Dirección Académica

**Elisa del Pino, Presidenta del Consejo Profesional del Secretariado**, es la Directora Académica de este Programa Superior.

La Dirección Académica es un órgano al que el alumno podrá dirigir todas sus dudas y consultas.

### Claustro de Profesores

El claustro de profesores está formado por más de 25 **profesionales, altamente especializados** en las necesidades empresariales y **grandes expertos en el colectivo** del Secretariado de Dirección.

El claustro de profesores **se reunirá periódicamente** para supervisar la evolución de los alumnos, coordinar temáticas y estudiar sugerencias de los alumnos.

## Requisitos de admisión

Estar en posesión de una titulación específica de Gestión y Administración o Secretariado y/o ser Secretaria/o en activo y tener un mínimo de 2 años de experiencia.

### Formalización de la matrícula

- Mandar **C.V. actualizado con Fotografía (\*)** a [infocursos@secretariaplus.com](mailto:infocursos@secretariaplus.com)
- **Preinscripción para reserva de plaza**, rellenando el formulario de inscripción on line o llamando al teléfono 902 55 07 25.
- **Abono del importe del programa** o, en su caso, del primer plazo del mismo, a efectos de formalizar la inscripción de manera definitiva.

(\*) Es Imprescindible el envío de la fotografía actualizada de alta calidad antes del inicio del Programa.

## Precio

### Formas de pago:

#### PAGO ÚNICO

#### PAGO FRACCIONADO ( EN 4 MESES SIN INTERESES )

#### SISTEMA FORMACIÓN CONTINUA

Todas las empresas disponen de un "Crédito Anual Formativo" que permite deducir parte o la totalidad del Máster de las cotizaciones de la Seguridad Social. Este crédito, si no se consume, se pierde.

#### Consultar

Facilidades de financiación y Servicio de bonificaciones

#### \* PRECIO ESPECIAL USUARIAS SECRETARIAPLUS

**2.495 € o 665 € x 4 plazos**  
(P. Único) (2.660 € P. Fraccionado)

\* Pago único y/o fraccionado para inscripciones abonadas antes del 31 de julio de 2009

#### \* PRECIO USUARIAS SECRETARIAPLUS

**695€ x 4 plazos**  
(2.780 €)

\* Pago único o fraccionado para inscripciones abonadas a partir del 1 de agosto de 2009

#### PRECIO NO USUARIAS SECRETARIAPLUS

**745€ x 4 plazos**  
(2.980 €)

## ANEXO: Programa detallado

## A Bloque PA y Ayudante de Dirección

### Técnicas Avanzadas de Secretariado y Habilidades Socioprofesionales

Funciones Secretaria de Dirección.  
Técnicas y Habilidades Ejecutivas.  
Secretaría y Directivo: valor de equipo.  
Trabajo en equipo entre Departamentos.  
Gestión y Planificación.  
Gestión Telefónica.

### Management y Gestión de Proyectos

Management y Excelencia en Gestión.  
Gestión de Proyectos.  
Procesos de Trabajo.  
Fases de un Proyecto.  
Herramientas de Gestión.  
Diagrama de Gantt.

### Habilidades interpersonales y Atención al cliente

Relaciones interpersonales.  
Motivación e Inteligencia Emocional.  
Atención y satisfacción del cliente.  
Negociación.

### Presentaciones de empresa y Nuevas Tecnologías

Presentaciones eficaces e interactivas.  
La creatividad en las presentaciones.  
Fuentes de información.  
Captura y manipulación de información.  
Recursos de diseño y retoque de imágenes.  
Navegación avanzada.  
Servicios de la red.

### Introducción al Marketing y a los RR.HH.

Conceptos fundamentales de Marketing.  
Plan de Marketing.  
Promoción y Publicidad.  
La gestión de los RR.HH. en la empresa.  
Selección de Personal.  
Gestión por competencias.

### La Comunicación Empresarial

Canales y medios de comunicación.  
Tipos: Ascendente, vertical...  
Comunicación escrita.  
Comunicación electrónica.  
Comunicación oral.  
Comunicación interna.

## Bloque Empresarial

### Introducción al Derecho Empresarial

Tipos de empresas.  
Contratos empresariales.  
Derecho Laboral.  
Impuestos que implican a la empresa.

### Protocolo y Relaciones Públicas

Funciones sociales.  
Imagen e identidad corporativa.  
Organización y Planificación de actos .  
Organización de Reuniones.  
Protocolo empresarial.  
Protocolo internacional.  
Protocolo oficial.

### Introducción a las Finanzas

Conceptos de gestión empresarial.  
La información económico-financiera.  
Fundamentos económicos clave.  
Los documentos contables de la empresa .

### Comercio Internacional

Importación y Exportación.  
Mercados Internacionales.  
Business English.

## Módulo 1:

# Técnicas Avanzadas de Secretariado y Habilidades Socioprofesionales

### 1. Evolución de la profesión: de la “orden” a la “delegación”

Perfil de la Secretaria Ejecutiva y de Dirección. Su imagen profesional.

Sus funciones y roles profesionales.

Qué pide la empresa a la secretaria.

Secretaria multifuncional.

La secretaria en un equipo de trabajo.

Trabajar para más de un directivo.

La responsabilidad social. La Ética .

### 2. La evolución obliga a:

Planificar y organizar el trabajo.

Optimizar el tiempo.

Saber priorizar.

Identificar la ambigüedad de funciones y tareas.

Asumir delegaciones y responsabilidades.

Conocer los perfiles de los directivos.

### 3. Habilidades socioprofesionales

La actitud: el valor máspreciado.

La cortesía, el tacto, la sociabilidad.

La iniciativa, la responsabilidad y la flexibilidad.

La empatía y la asertividad: la fórmulas de éxito en las relaciones profesionales.

El feed-back: Clave de la comunicación activa.

La adaptación a los cambios.

### 4. Secretaria y Directivo: el valor de un equipo eficiente

Estrategias para formar un equipo eficaz con el Directivo.

Estilos de dirección que se aplican en la actualidad.

Diferencias entre liderazgo y poder.

### 5. Gestión y Planificación del Trabajo

Planificación de objetivos y priorización.

Gestión efectiva del tiempo y del trabajo.

Tipos de tareas. Las urgencias.

La agenda.

La planificación diaria.

Optimizar el tiempo y el control del estrés.

### 6. La gestión telefónica

La imagen de empresa en la atención telefónica.

Ventajas e inconvenientes de las comunicaciones telefónicas.

Cómo planificar la gestión telefónica.

El filtrado de llamadas.

Actitud ante el teléfono.

Tipos de clientes y su tratamiento.

Cómo tratar conversaciones delicadas.

# Módulo 2: Management y Gestión de Proyectos

## 1. Management - Excelencia en Gestión

Qué es la Excelencia en Gestión.

Por qué la Excelencia en Gestión.

Diferentes modelos de Excelencia y sistemas de Calidad.

Identificar nuestra situación actual - Hábitos y Estructuración del Trabajo.

Ciclo de Mejora Continua (P.D.C.A.).

Misión y Visión en nuestro puesto de trabajo.

Objetivos y sus características.

Los 8 principios de la Excelencia - ¿Cómo actuamos en nuestro puesto de trabajo con respecto a cada principio?

## 2. Gestión de Proyectos y Procesos de Trabajo

Orígenes.

Gestión de Proyectos hoy.

Definición de Proyecto.

Definición de Proceso.

Misión, Visión, Objetivos.

Planificación:

- Diseño de la Ficha del Proyecto
- Definición del Proyecto
- Definición de Indicadores
- Organización de las actividades

## 2. Gestión de Proyectos y Procesos de Trabajo (cont.)

Desarrollo:

- Plan de Implantación
- Ejecución de las actividades
- Supervisión de las actividades
- Ajuste de la ejecución

Comprobación y Chequeo - Controles cuantitativo y cualitativo.

Ajuste a través de acciones de mejora.

Adecuación de las fases de un Proyecto al Ciclo de Mejora Continua.

Herramientas para la Gestión de Proyectos:

- Diagrama de Gantt y otras

# Módulo 3:

## Habilidades Interpersonales y Atención al cliente

### 1. Habilidades Interpersonales

Identificar y saber percibir lo que más influye y afecta en las relaciones profesionales.

Formas de mirar al jefe y a los compañeros: marcos de referencia para potenciar y mejorar la comunicación y el trabajo en equipo.

El control de las emociones y la potenciación de habilidades interpersonales.

El valor de la escucha activa en el mundo de la empresa. El arte de conversar: hacia una comunicación persuasiva.

Cómo proyectar una imagen excelente e influir a través de una actitud positiva. Identificar, controlar y afrontar situaciones difíciles con asertividad y empatía.

### 2. Motivación e Inteligencia Emocional

Cómo poner en práctica técnicas de automotivación.

Cómo transmitir la propia motivación a compañeros, subordinados, superiores...

La inteligencia emocional en el entorno laboral.

Daniel Goleman y sus estilos de dirección.

Los hábitos de las personas altamente efectivas.

### 3. Atención y Satisfacción del Cliente

El porqué de la Atención al cliente: Los beneficios para la empresa de un buen Servicio al Cliente.

Marcar la diferencia en un mercado competitivo: las personas.

Los errores más frecuentes a la hora de contactar con clientes.

Ventas, Marketing y Atención al Cliente. Todos en la empresa hacemos Atención al Cliente.

Una queja: un regalo. La gestión positiva de conflictos.

Negociación: Estrategias y tácticas. Ganar-Ganar.

# Módulo 4: Presentaciones de empresa y nuevas Tecnologías

## Nuevas Tecnologías

### 1. Cómo navegar a “toda vela”

Hardware y software “idóneo”.  
Programas para manipular la información.  
Cómo capturar y guardar todo tipo de información.

### 2. Los servicios que ofrece la red para un mejor rendimiento profesional

Cómo aprovechar las utilidades de un navegador.  
Cómo buscar y encontrar lo que realmente necesitamos.  
Trucos y atajos de búsqueda.  
Software gratuito en la red.  
Cómo salir de un apuro en situaciones de emergencia.  
Cómo comparar precios y proveedores.  
Los mejores servicios de traducción.

### 3. Fuentes de información y documentación on-line

Las mejores fuentes para diferentes tipos de archivos (imágenes, vídeo, documentos, etc...).

Criterios para filtrar información de “cuantitativa” a “cualitativa”.

Las dos fuentes más importantes: buscadores y portales.  
Consejos clave para optimizar el rendimiento de tu PC.

## Presentaciones Creativas

### 1. Creatividad en las Presentaciones PowerPoint

Aplicar creatividad en las presentaciones.  
Trabajar con patrones.  
Creación de plantillas de diseño.  
Cómo utilizar recursos multimedia para resaltar la información.  
Cómo sacar el mayor partido al WordArt para deformar texto y aportar originalidad.

### 2. Recursos gráficos

Cómo obtener imágenes/logotipos de páginas web.  
Buscadores y bancos de imagen especializados.  
Cómo capturar, escanear, manipular y guardar imágenes.  
Adobe Photoshop y otros programas para tratar imágenes.  
Retoque y modificación de imágenes.  
Tipos de imagen (gif, jpg, tiff, bmp...) y cómo tratarlos..

### 3. Sesión de Tutoría: Proyecto Fin de Máster

Revisión de la situación actual por grupos.  
Enfoque del proyecto a realizar.  
Pautas a seguir.  
Ejercicios prácticos por grupos.  
Resolución de dudas y puesta en común.

## Módulo 5: Introducción al Marketing y a los Recursos Humanos

Los conceptos fundamentales para potenciar la estrategia de la empresa

¿Qué es Marketing?

Marketing Estratégico y Marketing Operacional.

Plan de Marketing ¿Por qué? ¿En todas las empresas es igual?

Esquema básico de un Plan de Marketing.

La investigación en el mercado. Segmentación del mercado; variables de segmentación a utilizar.

Promoción de ventas: Incentivación, merchandising.

La publicidad como técnica base de comunicación empresarial.

Marketing Directo.

Tipos de medios de comunicación. Ventajas y Desventajas.

Marketing Relacional, Marketing Interactivo.

El consumidor insatisfecho. La atención al cliente. El SAC.

**La gestión de los RR.HH. en la empresa**

Funciones de la gestión de RR.HH.

La selección de personal: fuentes de reclutamiento, técnicas de selección...

La entrevista de selección.

Desarrollo de los RR.HH. en la empresa.

Formación.

Valoración de los puestos de trabajo.

Gestión por competencias.

Planes de carrera y sucesión.

# Módulo 6:

## La Comunicación Empresarial

### La Comunicación Escrita en la Empresa

#### 1. Cómo redactar correcta y eficazmente

Pautas fundamentales de la redacción empresarial.  
Síntesis de los principales signos de puntuación.  
Otras consideraciones de la puntuación.  
Hábitos licencias y errores comunes en la redacción empresarial.  
Precisión en la utilización del lenguaje escrito.  
Análisis de supuestos.

#### 2. La comunicación electrónica

Escribir e-mails efectivos.  
Mejorar las comunicaciones electrónicas.  
Pautas de redacción en la red.

#### 3. Otras modalidades de comunicación dentro de la empresa

La eficacia en las reuniones.  
Las publicaciones en la empresa.  
Publicaciones externas.  
Publicaciones internas y circulares.

### La Comunicación Oral en la Empresa

#### 1. El proceso comunicacional en la empresa

Elementos fundamentales del proceso comunicacional  
Interferencias que dificultan una comunicación eficaz.

#### 2. Los distintos tipos de canales y de comunicación en la empresa

Comunicación vertical y horizontal. Las habilidades sociales.  
Canales formales e informales. Las redes relacionales.

#### 3. La persuasión a través de los recursos orales y visuales

Los recursos orales.  
Los recursos visuales.

#### La correspondencia comercial en la empresa

No todo es contenido. La estética del documento.  
Los distintos tipos de bloques.  
El saludo, el cuerpo y la despedida más acorde.  
El estilo de cada empresa. La uniformidad es imagen.  
Modelos de documentos: cartas, invitaciones, informes, actas...

## Módulo 7: Introducción al Derecho Empresarial

1. Idea General del Derecho. Ramas del Derecho.

2. Derecho Civil y Mercantil.

La persona como sujeto de derechos y obligaciones, y como titular de relaciones jurídicas. Las personas jurídicas.

Obligaciones y contratos. Tipos y elementos de los contratos. Su forma. Los contratos mercantiles.

Tipos de sociedades y características.

Entidades de crédito.

Títulos de crédito.

3. El derecho laboral

Concepto del derecho de trabajo, sus características y fuentes.

Tipología en la contratación laboral.

Tipos de despidos y sus consecuencias.

4. Los impuestos; especial referencia a los que afectan a la empresa: el IVA y el Impuesto de Sociedades.

# Módulo 8: Protocolo y Relaciones Públicas

## 1. Protocolo empresarial

**Las habilidades sociales a desarrollar por la secretaria ante los clientes de la empresa, invitados, personalidades...**

Qué funciones sociales y organizativas son competencia de la secretaria en los actos de la empresa.

El papel fundamental de la secretaria en la Imagen e Identidad Corporativa de la empresa en todos los actos sociales.

### **La organización y planificación de las reuniones y de todos los actos de la empresa**

Cuáles son las diferentes fases a tener en cuenta antes, durante y después de los eventos.

Tipos de reuniones: definir las necesidades y objetivos. Qué metodología y logística hay que aplicar en función del evento.

Determinar tipos de mesas, presidencias y ordenamientos. El rol de la Secretaria como participante de la reunión.

### **Las reglas de protocolo en el ámbito empresarial**

La Cortesía. El saludo.

La recepción de visitas y las presentaciones.

Qué criterios deben aplicarse para los desplazamientos y alojamientos.

## 2. Protocolo Internacional

Relaciones comerciales y protocolo con clientes extranjeros:

- Europa
- El mercado asiático
- América
- Países Árabes

## 3. Protocolo oficial

Tipos de actos: públicos, oficiales, mixtos...

Las precedencias: Cómo colocar correctamente a las distintas personas que acuden a un acto o evento, según su precedencia.

Precedencias en los distintos estamentos: a nivel estatal, de comunidad autónoma y local.

La derecha Protocolar.

Colocación de banderas.

Himnos.

Tratamientos de las Autoridades.

# Módulo 9: Introducción a las Finanzas

## 1. La empresa y el entorno empresarial

Conceptos de la gestión empresarial actual.  
La empresa como organización.

## 2. Finanzas de empresa para no financieros

La información económico-financiera de la empresa: el balance. ¿Cómo se interpreta?

Qué es una cuenta de resultados y qué información nos da.

Análisis costes fijos y variables.

Análisis de márgenes de un producto, proyecto, etc.

Conceptos clave del estado financiero de una empresa: amortización, cash flow, financiación, capital, tesorería, presupuestos, business plan...

Principios y normativa básica de contabilidad. Libros y documentos contables de la empresa.

Ato

# Módulo 10: Comercio y Relaciones Internacionales

## Comercio Internacional

Terminología y aspectos básicos de la importación/exportación.

Los mercados internacionales.

La proyección internacional de las empresas.

## Business English (Impartido en Inglés)

Las reglas de oro del Inglés propio de los negocios para:

La gestión telefónica con clientes extranjeros.

La recepción de visitas extranjeras.

La comunicación escrita con clientes y proveedores extranjeros.

## Contacto

### **SECRETARIAPLUS - PROFISIONALIA, S.A.**

Dpto. de Formación - División RR.HH.

C/ Rita Bonnat, 13 08029 Barcelona

Tel. 902 550 725 - Tel. 902 930 543

lestevez@secretariaplus.com

<http://www.secretariaplus.com/formacion>

### **CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE SEVILLA**

Departamento de Acción Formativa (D.A.F.)

C/ Isabela, 1 - 41013 Sevilla

Tel. 902 93 23 20 Fax.

daf@camaradesevilla.com

[www.camarasevilla.com](http://www.camarasevilla.com)