

Secretariado Administrativo



9 meses



Martes / Jueves 19 hs.



100% online

***ACLARACIÓN:** El curso se dicta una vez por semana, pero el día de cursada puede variar entre martes o jueves de acuerdo la materia que se imparta mes a mes.

Descripción de curso:

Este curso está pensado para quienes buscan desempeñarse en tareas administrativas dentro de oficinas, empresas, instituciones o comercios. A lo largo del curso se abordan contenidos como Excel, Atención al Cliente, Contabilidad, Inglés y Facturación, entre otros, con ejercitación para facilitar la aplicación en el entorno laboral.

Contenidos

LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA

La comunicación oral y la escritura. Funciones del lenguaje. Tipos textuales tramas. Cohesión textual. Proceso y esquema de comunicación tradicional. Redacción de cartas comerciales. Comunicaciones internas. La Comunicación Escrita. Estilos de Presentación. Medios y canales para la Comunicación Corporativa. El correo electrónico. Agenda diaria, confección y diseño. Organización de reuniones. Outlook. Minuta de la Reunión. Confección de Informes. Gestión de gastos y manejo de fondo fijo. Coordinación y asistencia en la organización de viajes. Planificación detallada. Programa de visitas. Dominio del tiempo. Criterios para resolver situaciones. Desarrollo de gestiones internas y externas con criterio para la decisión. Sistemas de trabajo para la colaboración administrativa en otros sectores.

LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Los elementos que la componen. Rasgos característicos. Pasos en la comunicación telefónica. Atención al Cliente Telefónico. La Calidad en el servicio al Cliente. Formas de dirigirse al Cliente. Estilos de Cortesía. Atención personal al cliente. Clientes. Tipos de Clientes. Solución de problemas. Manejo de quejas. Técnicas para mejorar el trato y efectividad en la Comunicación. Habilidades de escucha. Registro de llamadas. Customer Experience. Experiencia del usuario (UX).

PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD

Concepto y definición. Los entes. Patrimonio del ente. Sus elementos a una fecha determinada. Activo, pasivo. Aportes de los propietarios. Ecuación patrimonial. Variaciones patrimoniales cuantitativas y cualitativas. Conciliación de cuentas. Documentos comerciales: factura, remito, orden de compra, recibo, nota de débito y nota de crédito. Concepto y operatoria. Resoluciones de la A.F.I.P. Libros de comercio: legales y optativos. Concepto y normas para su utilización.

ENTIDADES FINANCIERAS

El banco central. La casa de la moneda. Las entidades financieras. Concepto y tipos. Modalidades operativas. Circulares del B.C.R.A. La cuenta corriente bancaria: conceptos, requisitos, tipos y operatoria. Ley de cheque. El cheque cancelatorio. Otros servicios bancarios. La tarjeta de débito y de crédito. Pagaré y letra de cambio. Conciliaciones y extractos bancarios. Los créditos: concepto, tipos, garantías y operatoria. Intereses (sistema francés y alemán).

ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

Introducción a la administración y dirección de empresas. Administración como disciplina. Definición de organizaciones. Evolución del pensamiento de administración. Función gerencial principios de estructuras. Órganos y autoridades. Manuales y organigramas.

FACTURACIÓN

Documentos comerciales. Características y formalidades. Facturación, conceptos generales. Facturas A, B, C, M y E. Emisión de comprobantes electrónicos. Disposiciones de la AFIP. Ejercicios prácticos sobre la confección de documentos.

INGLÉS EMPRESARIAL – INTRODUCCIÓN

Verb "To Be". Pronombres. "Question Words" (pronombres interrogativos). Presente

Simple. Presente Continuo. Futuro simple. Trabajos, productos, y servicios
Pasado Simple. Pasado continuo. Términos tecnológicos y de Internet. Términos de trabajo útiles. Comunicación formal e informal. Documentos y correspondencia. Reuniones. Acordar citas. Confección de CV. Comunicación oral. Consejos.

Módulos agregados por actualización requerida

EXCEL

INTRODUCCIÓN AL EXCEL: Conceptos básicos: libros, hojas, filas, columnas, celdas, etc. Manejo básico de Excel: crear, abrir, modificar, etc. Libros y hojas en Excel. Crear, copiar, insertar y borrar hojas. Editar, insertar y eliminar celdas. Formatos de las celdas: formato de datos, alineación, bordes. Tipo de letras, estilos y tamaño, efectos y color. Copiar, opciones de pegado. Los rangos de celdas, ordenar y filtrar. Atajos de teclado. Formatos condicionales.

FÓRMULAS Y FUNCIONES: Diferencias entre fórmulas y funciones. Utilidad de fórmulas de Excel. Operaciones matemáticas: sumar, restar, multiplicar, promedio, dividir, contar, porcentaje. Arrastre de fórmulas. Aplicaciones prácticas.

FÓRMULAS MÁS UTILIZADAS. Otras fórmulas habitualmente utilizadas: Buscarv, contar.si, máximos y mínimos, redondear, etc. Funciones de texto: mayúscula, minúscula, concatenar, etc. Funciones de fecha y hora, cálculo entre dos fechas. Funciones condicionales. Gráficos y tablas.

GOOGLE SHEETS Y EXCEL: Diferencias y similitudes entre Google Sheets y Microsoft Excel. Diferencias entre versiones y facilidades de la plataforma.

LEGISLACIÓN LABORAL

Análisis e interpretación de las siguientes leyes: la jornada laboral ley 11.544, de contrato de trabajo (ley 20.744); de empleo (ley 24.013); de flexibilización laboral (ley 24.465); de reforma laboral (ley 25.013); de reforma laboral 2000 (ley 25.250); ley 25.877. Las convenciones colectivas de trabajo. Acuerdo de empresas.

Módulos opcionales

ORATORIA

Hablar en público. El lenguaje corporal. Presentación personal. Presencia escénica. Cualidades de la voz. Barreras en la comunicación. Manejo de conflictos y el temor escénico. Distintas formas de transmitir un mensaje. Planificación, procesos de producción y diseño del discurso. Tipos y formas de discursos. El orador. Estilo oratorio. Clasificación y características del auditorio. Como conseguir su atención. Posiciones para disertar. Movimientos y desenvolvimientos en espacio físico. Dominio de la interacción.

Inscribite en



11 2385-8446



**CERTIFICADO POR
EL INSTITUTO ARGENTINO
PARA LA CALIDAD**

