

# Master en Secretariado Ejecutivo

## Duración

550 horas

## Destinatarios

Directivos, mandos intermedios y personal del área contabilidad y finanzas.

## Requisitos

Titulación universitaria o experiencia profesional equivalente.

## Objetivos

Al finalizar el curso los alumnos deberán:

- La realización del programa académico junto con el programa de prácticas en empresas va a permitir al alumno, desempeñar funciones como Secretaria de Dirección (Comercial, Marketing, Comunicación, etc) o Adjunta a Responsables como Jefe de Ventas, Compras, Producto, etc.

## Contenidos

### MÓDULO I – El Concepto de Empresa

Definición y características de la Empresa.

### MÓDULO II– Derecho Empresarial

- 1) Tipos de Sociedades y principales características definitorias.
- 2) Formas de Financiación de la Empresa.
- 3) El Contrato de trabajo.
- 4) Modelos de Contratación.

### **MÓDULO III - Derecho Mercantil**

- 1) Cuentas Anuales.
- 2) Obligaciones Mercantiles de la Empresa.
- 3) Tramitación de la documentación ante el Registro.
- 4) Gestiones Notariales

### **MÓDULO IV - Impuestos / Contabilidad**

- 1) El Balance.
- 2) La cuenta de resultados y su interpretación.
- 3) Costes fijos y Costes variables.
- 4) Margen de beneficios.
- 5) Contabilidad Básica.
- 6) Libros y Documentos Contables.
- 7) Conceptos fundamentales para conocer el estado financiero de una empresa.
- 8) Previsión de Ingresos / Gastos del Dpto. Comercial.
- 9) Tramitación de Impuestos

### **MÓDULO V - Gestión de Necesidades de RR.HH en el Area Comercial**

- 1) Planificación de Plantillas.
- 2) Análisis y Descripción de Puestos de trabajo.
- 3) Estructura Organizacional: El Organigrama.
- 4) Reclutamiento.
- 5) Proceso de Selección.
- 6) Incorporación a la empresa: Manual de Acogida.
- 7) Valoración de puestos de trabajo.
- 8) Análisis de las Necesidades de Formación.

### **MÓDULO VI - Marketing**

- 9) Comunicación en la Empresa.
- 10) Distintas variables.
- 11) Marketing estratégico.

- 12) Comportamiento del Consumidor.
- 13) Investigación y segmentación de Mercados.
- 14) Producto / Precio / Distribución / Promoción.
- 15) Plan de Marketing.
- 16) La Publicidad.
- 17) Marketing Directo.
- 18) El servicio de Atención al Cliente.

#### **MÓDULO VII - Gestión Informatizada del Puesto**

- 1) Elaboración de informes, presentaciones, presupuestos, etc. Ofimática (Word 03, Excel 03, Access 03, Power Point 03, Outlook). A3 Con (Programa de Contabilidad Informatizada)

#### **MÓDULO VIII - Protocolo y RR.PP.**

- 1) Presentaciones y saludos.
- 2) El tratamiento social y la cortesía al teléfono.
- 3) Reglas de cortesía y de saber estar de una secretaria.
- 4) Organización de reuniones, congresos, eventos.
- 5) Hablar en Público.
- 6) Las invitaciones en España y en el extranjero.
- 7) Regalos sociales y regalos de empresa.
- 8) El protocolo en la mesa.
- 9) La actuación del invitado.
- 10) Protocolo en el coche.

#### **MÓDULO IX - Clientes y Proveedores**

- 1) Búsqueda de Proveedores.
- 2) Actualización de base de datos (Clientes/Proveedores reales y potenciales).
- 3) Elaboración de presupuestos.
- 4) Coordinación de entrevistas y reuniones.
- 5) Contratación de servicios auxiliares al Dpto. Comercial (Catering, Equipos audio/video, Salas de reuniones, etc).
- 6) Técnicas de Negociación Comercial.
- 7) La Gestión de la cartera de Clientes.

- 8) Reclamaciones.
- 9) Administración de documentos

#### **MÓDULO X - Logística**

- 1) Asignación Cliente/Vendedor.
- 2) Coordinación de Proyectos establecidos por el Dpto. Comercial.
- 3) Gestión de Incidencias.
- 4) Control de pagos, fechas de entrega, devoluciones, etc. Gestión Post-Venta (Cuestionarios de satisfacción del cliente).
- 5) Participación en la elaboración de Campañas comerciales.
- 6) Atención personalizada al cliente, CRM; (Felicitaciones de Navidad, Cumpleaños, Aniversarios, etc).

#### **MÓDULO XI - Gestión Telefónica**

- 1) Ventajas e Inconvenientes de la atención por teléfono.
- 2) Saber planificar.
- 3) Mostrar una buena actitud.
- 4) El filtro.
- 5) Características del Interlocutor. Conversaciones difíciles o delicadas.

#### **MÓDULO XII - Secretaria Profesional**

- 1) Perfil de un buen profesional.
- 2) Funciones principales.
- 3) Su Rol en la Empresa.
- 4) El Directivo (Estilos de Dirección).
- 5) Equipo de Ventas.
- 6) Otros Departamentos.
- 7) Instalaciones (Impresoras, PCs, Cañón de luz, Fax, Scáner, Centralita, Mobiliario, etc).

#### **MÓDULO XIII - Gestión y Planificación del trabajo diario**

- 1) Planificar objetivos y establecer prioridades.

- 2) Gestión efectiva del tiempo.
- 3) Agenda Electrónica.
- 4) Principales tareas y funciones

#### **MÓDULO XIV - Gestión y Archivo de Documentación**

- 1) Correo Postal.
- 2) Fax.
- 3) Mensajería