

***Desarrolle las habilidades claves para enfrentar los nuevos desafíos***

***HERRAMIENTAS Y HABILIDADES DE GESTIÓN PARA SECRETARIAS COMPETITIVAS***

**23 Y 24 DE NOVIEMBRE DE 2017**

***CENTRO EMPRESARIAL DE CAPACITACION***

***Calle Diez Canseco N° 236, Of. 502* Miraflores (Altura Cdra. 5 de la Av. Larco)**

**A QUIEN VA DIRIGIDO:**

Jefas, supervisoras, coordinadoras, recepcionistas y Secretarías Ejecutivas.

**OBJETIVOS:**

- Identificará como compartir los mismos objetivos de su jefe

- Obtendrá un sistema comprobado para establecer prioridades y delegar de manera eficaz

- Analizará su estilo de comunicación y el estilo de sus colegas para construir relaciones productivas

- Aprenderá nuevas maneras para motivar e influenciar a sus colaboradores

- Aplicará nuevas estrategias para manejar a la gente difícil

- Planificará reuniones productivas

- Facilitará decisiones en equipo eficaces

- Desarrollará un plan de acción para lograr sus objetivos personales y profesionales

**TEMARIO:**

**PRIMERA SESIÓN: IDENTIDAD CORPORATIVA - MISIÓN Y VISION**

- Imagen de empresa, Identidad corporativa

- Cultura empresarial, Identidad visual

- Comunicación empresarial y estrategia

- Stakeholders, Benchmarking

- Visión de la organización y su importancia en el trabajo diario

- Sentido de la misión en la empresa

**SEGUNDA SESIÓN: MARKETING PERSONAL Y EL PERFIL DE LA ASISTENTE EJECUTIVA**

- Desarrollo y superación personal

- Inteligencia emocional

- Manejo de conflictos

- Dominancias cerebrales

- Personalidad, presentación, la imagen y el estilo, actitudes, protocolo

- Funciones y rol de la recepcionista

- La comunicación persuasiva: Voz y actitud

- Lenguaje negativo y mensaje eficaz

- Preguntar para obtener mas información

- Precisión y claridad

- Dinámicas

**TERCERA SESIÓN: LA ÉTICA Y LOS VALORES - CONFIDENCIALIDAD**

- Lealtad, respeto, honestidad, confidencialidad: deber ético y obligación legal

- Responsabilidad, puntualidad, lealtad, discreción, adaptabilidad, iniciativa, sociabilidad

- Actitud de servicio, madurez profesional, control emocional, integridad

- Competencias, conductas, habilidades, conocimientos, actitudes

**CUARTA SESIÓN: COMPETENCIAS**

- Pensamiento Estratégico, Analítico

- Orientación al cliente

- Respuesta a lo exterior

- Orientación a resultados

- Instinto de negocios

- Orientación a la calidad y al cambio

- Liderazgo

- Trabajo en equipo HOT GROUPS

- Capacidad para influenciar

**QUINTA SESIÓN: HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN**

- Herramientas de internet google

- Redes sociales - beneficios que ofrece a las organizaciones

- Ortografía y redacción para secretarias

- Reglas para uso correcto del correo electrónico

- Protocolo en la atención telefónica

- ¿Como asegurarnos una comunicación telefónica efectiva?

**SEXTA SESIÓN: ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO Y ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO**

- Organización en el trabajo - El tiempo: planificar, preguntar, escuchar

- Como manejar la agenda y toma de mensajes

- Definir exactamente el proyecto Las tareas jerárquicamente

- Como delegar

**SEPTIMA SESIÓN: COMUNICACIÓN EFICAZ A TODO NIVEL**

- ¿Quién es el cliente y cómo atenderlo?

- La tarjeta de presentación

- Consideraciones para una buena comunicación

- Escucha activa y como lograrla

- Calidad en la atención telefónica

- La cordialidad, frases de cortesia y protocolo

- Recursividad del lenguaje riqueza de vocabulario

- La fluidez y claridad

- Expresiones negativas

- Técnicas de la comunicación asertiva

**OCTAVA SESIÓN: REUNIONES Y ALMUERZOS DE NEGOCIOS**

- Agasajos y negocios

- Dónde y cuándo realizar un agasajo

- El vino y sus reglas

- Sugerencias para el anfitrión

- Como expresarse en público

- Los modales en la mesa

- Horas adecuadas de reuniones.

**EXPOSITOR: JACKELINE VANESSA IBAZETA MENDOZA**

**CAPACITADORA EMPRESARIAL**

***Comunicadora, Voice Over Talent***

* *Experta en comunicación asertiva, cobranzas y técnicas de ventas. Con estudios en Liderazgo Situacional y Reingeniería de la Inteligencia Emocional Social. Certificación en dinámicas grupales y técnicas participativas con el Auspicio del Global ISEE Instituto Superior en Educación Experiencial /Bogotá/Colombia. Con más de 10 años de experiencia profesional en asesoría y capacitación en conferencias, seminarios e In House a nivel nacional para el personal de empresas públicas y privadas en temas de desarrollo de habilidades ejecutivas, servicio al cliente, ventas, cobranzas, Oratoria, Motivación, Sinergia, Manejo de Clientes Difíciles.*
* *Expositora Nacional del Congreso Internacional de Secretarias 2012 Hotel María Angola.*
* *Ha dictado In House en Instituto de Ciencias y Humanidades- Cesar Vallejo-Aduni, Faraona Grand Hotel Miraflores, Emapica S.A(Ica) Servicios de Call Center, Campo Fe, Ipsos Apoyo, Nextel, Caja Metropolitana de Lima, Banco de la Nación, Banco HSBC, Banco de Crédito, APJ, RCP, entre otros.*
* *Voz comercial de empresas Zegel Ipae, UTP, Instituto Cubano de Dermatología Laser, Bingo trome, Fesalud, Campo Fe, Municipalidad de Miraflores, C.C. Plaza San Miguel, Ripley, Saga, Gold Gym, Tiendas Bata entre otras.*

**LUGAR: *Calle Diez Canseco N° 236, Of. 502 – Miraflores***

***(Altura Cdra. 5 de la Av. Larco)***

**FECHA: 23 Y 24 DE NOVIEMBRE DE 2017**

**HORARIOS: De 6 PM a 10 PM (HORA EXACTA)**

**INVERSION:**

Antes del 17 DE NOVIEMBRE S/. 370.00 Soles c/u

De 03 a más participantes S/. 340.00 Soles c/u

Después del 17 DE NOVIEMBRE S/. 430.00 Soles c/u

De 03 a más participantes S/. 400.00 Soles c/u**Nota: Todos los precios incluyen IGV**

**VACANTES LIMITADAS:**

**Realizar los depósitos a las siguientes cuentas:**

**viaBCP a nombre de T-CAPACITA SAC - RUC: 20520883216**

**CUENTA CORRIENTE SOLES: 191-1778431-0-48**

**Enviar el depósito vía email** **informes****@capacitateperu.com, o**

**al fax 531-4078 Con atención a Lic. Eleana Paz M.**

**INCLUYE:**

**Material de trabajo, Certificado con valor a su curriculum, Coffee BREAK**

**SOLICITE ESTE CURSO IN HOUSE: Lo Dictamos en su Propia Oficina y a la medida de sus necesidades.**

**INSCRIPCIONES:**

**Contacto: Lic. Eleana Paz M.**

**Email:** **informes@capacitateperu.com**

**Telefax: 531-4078 ó 531-2046 RPC CLARO: 99422-8799 / 99409-8450**

**Visite:** [**www.t-capacita.com**](http://www.t-capacita.com) **y descargue temario y ficha de inscripción de otros eventos.**

***VEA EL PLANO DE ACCESO AL (CEC MIRAFLORES)***

***Calle Diez Canseco N° 236, Of. 502 - Miraflores***

***(Altura Cdra. 5 de la Av. Larco)***

****