

Secretariado Comercial



CIEP

Centro Integral de
Educación Profesional

El curso pretende desarrollar y potenciar las competencias del personal a través del manejo de diferentes herramientas y técnicas que le permitirán desenvolverse con eficiencia y profesionalidad.

El curso de Secretariado comercial de CEIP brinda una capacitación integral y actualizada para desempeñarse con eficiencia en una empresa o entidad económica: incluye la formación administrativa, así como también aspectos de índole comercial, legal o de correcto procedimiento para el procesamiento, registro y control del conjunto de las operaciones administrativas que una empresa debe realizar.

Objetivos.

- ❖ Conocer los nuevos contextos de los mercados. Conceptos, técnicas y herramientas para adaptar la dinámica de la organización a los mismos.
- ❖ Adquirir los conocimientos y las herramientas de planificación, organización y dirección. Mejorar la atención y satisfacción de los clientes. Y optimizar el manejo de la información.
- ❖ Formar al estudiante en las diferentes vertientes de la disciplina administrativa y de gestión.
- ❖ Brindar los conocimientos adecuados que acompañen los avances tecnológicos y los nuevos instrumentos de gestión aplicados a la empresa.
- ❖ Potenciar las condiciones de competitividad del estudiante.

Materiales Didácticos.

Se contará con repartidos especialmente desarrollado para la carrera, apoyo de soportes audiovisuales, así como los recursos y materiales brindados por la institución y los docentes.

Sistema de Enseñanza.

La carrera se desarrolla a través de clases virtuales en vivo en formato modular y horario flexible que permite al estudiante insertarse en cada uno de los módulos individuales, debiendo completar la totalidad de los mismos para obtener la certificación final.

Público Objetivo.

- ❖ Dirigido a personas que deseen introducirse en el mundo laboral de la administración y la atención al cliente en el ámbito.

Perfil del Egresado.

El alumno egresado de la formación en Secretariado comercial será capaz de:
Incorporar una visión profesional de la venta desde un enfoque centrado en el cliente.

- ❖ Incorporar desde la práctica técnicas aplicables para lograr un proceso de la venta exitoso.
- ❖ Identificar y aplicar las funciones de planificación, organización, dirección, coordinación y control, a efectos de tomar decisiones eficientes y eficaces interactuando en el medio en que se desenvuelva.
- ❖ Reconocer las formas de comunicación interna y externa de la organización.
- ❖ Adquisición y desarrollo de capacidades de gestión administrativa en todos sus aspectos (captación, manejo, trámite y seguimiento de la información pertinente).
- ❖ Identificar la cultura organizacional e incorporación a ella en forma proactiva.
- ❖ Organizar cualquier tipo de evento, ya sea empresarial o de ámbito personal.

Aprobación y Asistencia.

El alumno deberá tener el 75 % de asistencia.

Para aprobar la capacitación el alumno deberá obtener el 70% del puntaje total en cada una de las pruebas modulares y además en el proyecto final.

Carga horaria y Frecuencia.

Dos veces por semana de dos horas cada clase. Total de 112 horas.

Duración.

6 meses.

Temario – Módulos.

MÓDULO 1 - [ADMINISTRACION Y FUNDAMENTOS DE RRHH]

Duración – 18 hs.

Objetivo.

En esta materia se estudian las funciones de la administración, los procesos de planificación, organización dirección y control del trabajo y los recursos de comunicación e información de las empresas.

Temario.

FUNDAMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

- Planificación estratégica empresarial con su Misión, Visión, Estrategia, medición y resultados)
- Análisis FODA
- Funciones Adjetivas y Sustantivas
- Clasificación
- Eficacia, eficiencia/Productividad
- Evolución de la Teoría Administrativa
- Planeación
- Organización
- Comunicación
- Dirección
- Control

FUNDAMENTOS DE LA GESTION DE PERSONAS

- Evolución del mundo del trabajo y de la función de Recursos Humanos.
- Cambios y transformaciones en la Función de Recursos Humanos.
- Objetivos y organización de la administración de Recursos Humanos.
- Procesos de la Gestión de Recursos Humanos.
- Subsistemas de Recursos Humanos.
- Los Objetivos y desafíos de la Gestión Humana en la organización.
- Personas y Organización.
- Roles del departamento de Recursos Humanos.
- Concepto y objetivos de la planificación de Recursos Humanos.
- Etapas del proceso de planificación de los Recursos Humanos.
- Ventajas y exigencias de la planificación de Recursos Humanos.

MÓDULO 2 - [RELACIONES SINDICALES, MANEJO DE CONFLICTOS Y LEGISLACIÓN LABORAL.]**Duración – 14 hs.****Objetivo.**

Solucionar los conflictos que surgen a diario en la Organización y saber negociar para mantener una buena relación sindical. Adquirir los conocimientos de Derecho laboral. OIT (CINTERFOR URUGUAY).

Temario.**NEGOCIACION**

- Definición de conflicto y sus etapas
- Técnicas de manejo de conflictos
- Conflictos funcionales y disfuncionales
- Técnicas de negociación. Metodologías.
- Roles en la negociación.
- PNL. Aplicación en la negociación.

NORMAS Y REGLAMENTOS

- Reglamento interno y su importancia
- Relaciones sindicales y las negociaciones
- Justicia laboral: organización, competencia y proceso laboral
- Prescripción de los créditos laborales: Aplicación de la ley, momento a partir del cual se empiezan a computar los plazos, diferencias entre suspensión e interrupción, mecanismos de interrupción
- Administración del trabajo: Procedimiento inspectivo, sanciones aplicables

CONTRATOS DE TRABAJO

- Jornada de trabajo: régimen para comercio, industria.
- Descanso semanal e intermedio
- Horas extras
- Feriados
- Vacaciones anuales
- Salario vacacional, aguinaldo
- Notoria mala conducta
- Despido
- Seguro de desempleo
- Relaciones laborales
- Libertad sindical
- Convocatorias de los consejos de salarios

MÓDULO 3 - [SISTEMAS Y CALCULOS DE REMUNERACIONE]**Duración – 20 hs.****Objetivo.**

Aprender a manejar sistemas de remuneraciones y saber el impacto en la motivación y resultados del personal, así como en la organización. Poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos con respecto a la Remuneración del trabajador.

Temario.

- Sistemas de remuneraciones, de compensaciones y beneficios.
- Salario fijo y variable.
- Salario: elementos marginales en dinero y en especie, metodologías de fijación de salarios y plazo para el pago.
- Beneficios e incentivos.
- Sueldos, jornales y aportes.
- Salario vacacional, Cálculo, aportes, etc.
- Horas extras: calculo
- Feriados especiales
- Aguinaldo: calculo y plazos de pago
- Licencia: Calculo, licencia no gozada, aportes
- Indemnización por despido.
- IRPF

MÓDULO 4 - [EXCEL (LIQUIDACION DE SUELDOS)]**Duración – 12 hs.****Objetivo.**

Uso de Microsoft Excel para organizar, calcular y analizar datos económicos o estadísticos.

Temario.

- Conceptos básicos, inicio, selección, fuentes, colores, formatos, tablas, celdas, configuración de la hoja de cálculo.
- Ejercicios prácticos para la elaboración de recibos de sueldo

MÓDULO 5 - [WORD (REDACCION COMERCIAL)]**Duración – 6 hs.****Objetivo.**

Uso de Microsoft Word como herramienta de trabajo para la redacción de cartas comerciales, elaboración y presentación de informes.

Temario.

- Conceptos básicos, inicio, selección, fuentes, colores, formatos, tablas, numeración, configuración del documento.
- Ejercicios prácticos de elaboración de cartas comerciales con Word

MÓDULO 6 - [GESTION TRIBUTARIA Y GESTORIA.]**Duración – 10 hs.****Objetivo.**

El alumno adquirirá los conocimientos para llevar adelante los trámites esenciales que en la actualidad se realizan de forma online, tanto en el portal de DGI, como BPS y “MTSS”. A su vez será capaz de distinguir entre los diferentes comprobantes, como facturas, boletas, recibos, etc. A su vez, el alumno estará capacitado para poder liquidar los diferentes tipos de impuestos más importantes y realizar las declaraciones juradas de los mismos.

Temario.

- Cálculo de IVA, desglose del Subtotal, IVA y Total
- IRPF servicios profesionales, personales e independientes
- Declaraciones juradas de IRPF
- Declaraciones juradas anuales 2/148, 2/144
- IRAE
- IP
- IASS
- Agesic
- Portal BPS
- Planilla unificada BPS - MTSS
- Programas de BPS
ATYRO
- Portal DGI
- Programas de DGI
SIGMA
BETA
- MTSS (Inscripciones en el libro único, registro de sanciones u observaciones al personal)

MÓDULO 7 - [ATENCIÓN AL CLIENTE, VENTAS Y VENTA TELEFÓNICA]**Duración – 20 hs.****Objetivo.**

El alumno adquirirá un perfil comercial, incorporando las herramientas más eficaces y actualizadas para desenvolverse de forma exitosa en el área de ventas, atención al cliente y venta telefónica.

Temario.**ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Conceptos y primeras impresiones.
- Concepto de servicios. Características e importancia de los servicios.
- Qué son los clientes y su importancia para la empresa. - Por qué los clientes satisfechos son imprescindibles.
- ¿Porque se pierden los clientes?
- Servicio al cliente y servicio interno.
- Regla de oro de los servicios.
- Grandes enfoques sobre los clientes: Mktg transaccional y Mktg relacional.
- Calidad y Excelencia: concepto y definición.
- Qué desean los clientes de la atención.
- Conocer al Cliente: Necesidades Lógicas y Necesidades Emocionales. Factores claves en las expectativas del cliente.
- Las 10 reglas para lograr la excelencia en Atención al Cliente. Los 7 pecados capitales del Servicio.
- Los momentos de verdad en la atención a los clientes.
- La importancia de la actitud y cómo desarrollar una actitud positiva. Las habilidades de comunicación: sintonía con el cliente, saber escuchar y preguntar.
- El manejo de las quejas en forma efectiva. Principales interacciones con el cliente.

GESTION Y TECNICAS DE VENTA

- Concepto de Ventas actual.
- Psicología de las ventas. Aprendizaje.
- Motivaciones de compra del consumidor. Motivaciones de las compras emocionales.
- Las percepciones, el hábito, las actitudes y creencias. Los grupos de referencia.
- Las tipologías de cliente.
- Influencia y aplicación del PNL al área de Ventas
- La preparación para las ventas.
- Investigación: preguntas abiertas y cerradas.
- Las técnicas de Venta.
- Técnica AIDA.
- Fases de la Negociación y la Venta
- La prospección y sus claves.
- Preparación de la entrevista o contacto.
- Concertación de la entrevista.
- Presentación y contacto.
- Detección de necesidades y expectativas.
- Argumentación y presentación de propuestas.

- Tratamiento de Objeciones.
- Cierres de venta y eventual post-venta.

VENTA TELEFÓNICA O "TELEMARKETING"

- Etapas de influencia en las ventas
- Proceso de la venta telefónica
- Etapas claves
- Escucha activa
- Cómo lograr que el cliente no corte en los primeros 10 segundos
- Frase de apertura
- Filtros
- Lenguaje del vendedor
- Formas de comunicación
- PNL aplicado a la venta telefónica
- Como calificar al cliente
- Palabras comunicantes

MÓDULO 8 - [ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.]**Duración – 12 hs.****Objetivo.**

El alumno adquirirá los conocimientos para llevar adelante la organización de diferentes eventos: cóctel, desayunos y almuerzos de trabajo, comidas de gala, visitas guiadas, eventos para la prensa

Temario.

- Evolución de los eventos en el tiempo.
- Perfil del organizador de eventos.
- Etapas en la organización de eventos.
- Clasificación de los eventos.
- Definición de distintos tipos de eventos.
- La organización del evento
- La mesa como instrumento de negociación y comunicación.

Beneficios del alumno egresado.

Programa de Inserción Laboral

Entendiendo nuestra responsabilidad para lograr mejores oportunidades a nuestros alumnos y egresados, hemos desarrollado una plataforma de trabajo para que todos los alumnos y egresados puedan obtener oportunidades laborales.

Cada año son más las empresas que se asocian a este programa que pretende no solo acercar oportunidades, sino que también, encaminar a nuestros alumnos al éxito personal y profesional de cada individuo.

Prácticas formativas en empresas

CEIP premia a aquellos alumnos que obtienen buenas calificaciones y demuestran gran interés durante el curso, brindándole la posibilidad de realizar prácticas formativas en empresas, siguiendo la ley 19133, para que los alumnos puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos y tener la posibilidad de quedar como efectivos en caso de que la empresa lo solicite

Talleres y seminarios de HABILIDADES BLANDAS

El Instituto Nacional de Formación Académica ofrece educación híbrida. Por un lado, nos enfocamos en el área académica con carreras y capacitaciones empresariales de alto nivel y por otro lado nos enfocamos en las habilidades blandas.

Las empresas requieren talento, más allá de títulos, gente con competencias específicas y actitudes claves.

Esta serie de seminarios paralelos a su formación, se enfocan en el SER con el objetivo de brindar herramientas que ayuden a la autorrealización y la prosperidad de cada uno de nuestros alumnos

Descuentos para egresados y familiares

Tenemos como objetivo promover la educación, y es por ello que ofrecemos a los allegados de estudiantes y egresados la posibilidad de acceder a descuentos que permitan formar no solo al individuo, sino también a quienes les rodea, logrando que la educación sea un valor importante en la familia que se contagie y conlleve historias de éxito, experiencias y conocimiento.

CEIP

Tel:

Cel:

www.CEIP.edu.uy