

**Secretaría** ✓  
CAPACITACIÓN

**155**

NÚMERO  
DE HORAS

# SECRETARIADO ADMINISTRATIVO

Curso 100% OnLine

**sence**  
Súmate a los nuevos empleos

CÓDIGO SENCE: 1238015171



Llámanos al +56 2 3210 0084



Secretaria ✓

NUEVO Curso online de  
SECRETARIADO ADMINISTRATIVO  
ahora más completo |

SECRETARIA

## CURSO E-LEARNING DE **SECRETARIADO** ADMINISTRATIVO

Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de identificar y utilizar métodos comunes de archivo y manejo de documentación, redactar con claridad, precisión y sobriedad, escritos de uso frecuente en una oficina, utilizar técnicas eficaces en el manejo y atención de público, manejar conceptos, fundamentos, criterios y lenguajes usados normalmente en administración, y en el manejo de documentación bancaria y mercantil.



# SECRETARIADO



## EL CURSO DE SECRETARIADO

El curso a distancia de Secretariado Administrativo es una tremenda oportunidad para obtener los conocimientos necesarios para desarrollarte y desenvolverte de la mejor manera en el mundo laboral de una Secretaria o Asistente Comercial.

Un programa desarrollado y pensando en las necesidades actuales del mercado.

### Aprenderas:

Atención de público  
Protocolo  
Tareas Básicas  
Herramientas de Gestión  
Comunicación Oral y Escrita  
Office Nivel Usuario

### Detalle:

- \* Curso 100% Online.
- \* Acceso a la plataforma de estudio de Lunes a Domingo, las 24 horas.
- \* Duración del curso: 155 horas e-learning
- \* Cupos Limitados
- \* Tutor y Foro Online , evaluación online
- \* Diploma con 65% aprobación de examen
- \* Plazo de 3 meses para terminar tu curso

SECRETARIADO

# UNIDAD 1

## Curso de Secretariado

### 1 MÓDULO

#### Administración de Empresas

- 1.1. Antecedentes generales de una empresa
  - 1.1.1. Concepto de empresa
  - 1.1.2. Clasificación de las Empresas en Chile
  - 1.1.3. Tipos de Sociedades Empresariales en Chile
  - 1.1.4. Constitución legal de una empresa en Chile
  - 1.1.5. La Estructura Organizacional
- 1.2. La Administración
  - 1.2.1. Conceptos de Administración
  - 1.2.2. Características y roles de una Secretaria Administrativa
- 1.3. Comunicación Corporativa
  - 1.3.1. Estrategia de comunicación
  - 1.3.2. Desarrollo de una estrategia de comunicación

### 2 MÓDULO

#### Procesos de Secretariado

- 2.1. Relaciones Públicas
  - 2.1.1. Protocolo
  - 2.1.2. Organización de eventos
  - 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes
- 2.2. Comunicación Telefónica
  - 2.2.1. La Secretaria y la Comunicación Telefónica
  - 2.2.2. La Secretaria y la Atención de las Llamadas
  - 2.2.3. Normas para el uso del teléfono
  - 2.2.4. Registro de llamadas telefónicas y recados
- 2.3. Organización de la Correspondencia
  - 2.3.1. La Correspondencia y sus tipos
  - 2.3.2. Método de organización
  - 2.3.3. Proceso de Ingreso y salida de correspondencia
  - 2.3.4. Modelos de Registro de Ingreso y Salida de Correspondencia
  - 2.3.5. Organización del Correo

## 2.4. Gestión Documental

### 2.4.1. Conceptos

### 2.4.2. Manipulación de Documentos

### 2.4.3. Características principales de los archivos

### 2.4.4. Clasificación de los documentos de archivo

### 2.4.5. Ciclo de vida de los documentos de archivo

### 2.4.6. Funciones de los archivos

### 2.4.7. Ventajas y desventajas de los archivos

### 2.4.8. Clases de archivos

## 3 MÓDULO

### Procesos Administrativos y Contables

#### 3.1. Emisión de documentos tributarios del SII

##### 3.1.1. Emisión de Guía de Despacho Electrónicas

##### 3.1.2. Emisión de Facturas Electrónicas

##### 3.1.3. Emisión de Notas de Crédito electrónicas

##### 3.1.4. Emisión de Notas de Débito electrónicas

#### 3.2. Declaración de IVA online

##### 3.2.1. Sin movimiento

##### 3.2.2. Con movimiento

## 4 MÓDULO

### Ofimática

#### 4.1. Aplicación de Herramientas Básicas de Word

##### 4.1.1. La Ventana de Microsoft Word 2019

##### 4.1.2. Gestión de Documentos

##### 4.1.3. Gestión de Página

##### 4.1.4. Gestión de insertar

#### 4.2. Aplicación de Herramientas Básicas de Excel

##### 4.2.1. La Ventana de Microsoft Excel 2019

##### 4.2.2. Gestión de Hoja de Calculo

##### 4.2.3. Operaciones con archivos

##### 4.2.4. Manejo de celdas, filas y columnas

##### 4.2.5. Gestión de opciones de cambio de hoja y Base de datos

##### 4.2.6. Las funciones y fórmulas

##### 4.2.7. Revisión

##### 4.2.8. Gráficos y Tablas

##### 4.2.9. Gestión de Ilustraciones

SECRETARÍA

# UNIDAD 2

## Manejo de Técnicas de Cobranza

### 1 MÓDULO

#### Fundamentos de las Técnicas de Cobro

- 1.1. Introducción
- 1.2. Concepto
- 1.3. ¿Qué es una estrategia de cobro?
- 1.4. Aspectos fundamentales por lo que se deterioran las carteras de crédito
- 1.5. Modelo de Resultados Esperados en la Cobranza
- 1.6. Consecuencias de la morosidad en una institución

### 2 MÓDULO

#### Gestión de Recuperación

- 2.1. Introducción
- 2.2. Gestión Judicial
- 2.3. Gestión Extrajudicial

### 3 MÓDULO

#### Figuras de la Gestión Extrajudicial

- 3.1. Cobranza Telefónica
- 3.2. Presión psicológica
- 3.3. Cualidades de la cobranza personalizada
- 3.4. Notas de Cobranza
- 3.5. Orden de descuento
- 3.6. Prórroga
- 3.7. Refinanciamiento

### 4 MÓDULO

#### Clientes en Mora

- 4.1. Puntos débiles de los clientes en mora
- 4.2. ¿Cómo localizar al moroso desaparecido?
- 4.3. Diferentes Características para Reconocer el Tipo de Cliente

## **5** MÓDULO **Tácticas a Aplicar en Entrevistas con morosos**

- 5.1. Puntos débiles de los clientes en mora
- 5.2. Casos en que el cliente no quiere pagar pero tiene capacidad de pago
- 5.3. Casos en que el cliente no puede pagar pero tiene voluntad de solventar situación:
- 5.4. Los Diez Mandamientos de la Cobranza
- 5.5. Características de una buena gestión

## **6** MÓDULO **Gestor de cobranza**

- 6.1. Rol del gestor de cobro
- 6.2. Características del Gestor de Cobros
- 6.3. Tipos de Gestores de Cobro

## **7** MÓDULO **Cobranza Telefónica**

- 7.1. Reglas Básicas de Atención Telefónica
- 7.2. Contacto Telefónico
- 7.3. Solución a situaciones o respuestas puntuales
- 7.4. Lo que nunca deben hacer nuestros ejecutivos

SECRETARÍA  
TÁCTICAS  
RI  
DO



# OLUCINA



# SECRETARIADO ADMINISTRATIVO

## VALOR CURSO

\$269.000



Llámanos al +56 2 3210 0084  
contacto@administracion.cl

Secretaria

Administracion

Otec   
www.otec.cl

