



Diplomado de Asistente Ejecutivo

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

Objetivos Específicos	Contenidos	Horas Teóricas	Horas Prácticas	Resultados Esperados
<p>Unidad 1:</p> <p>Reconocer la importancia de la atención de público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de atención al público. • Tipos de clientes: interno y externo. • Calidad de servicio al cliente. • Atender bien a través del teléfono 	15	5	<p>Los alumnos serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los tipos de clientes. • Reconocer los beneficios de otorgar una buena atención al cliente.
<p>Unidad 2:</p> <p>Conocer las diferentes formas de redacción y archivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo de la redacción. • Etapas para una redacción planificada. • Técnicas sencillas de redacción. • ¿Qué son los archivos? • Normas básicas de archivos. 	15	5	<p>El alumno será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redactar correctamente mensajes, cartas, certificados. • Conocer tipos de como archivar en forma eficiente.
<p>Unidad 3:</p> <p>Conocer lineamientos para una buena imagen personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos de imagen personal. • Lenguaje corporal. (Fallas más comunes) Maquillaje 	15	5	<p>El alumno será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las diferentes estrategias



Diplomado de Asistente Ejecutivo

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

	<ul style="list-style-type: none"> • Combinaciones de colores en la vestimenta. • Conceptos básicos de imagen corporal de varones. 			<p>para verse bien.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar áreas de su persona donde pueda aprovecharlas para mejorar su imagen personal.
<p>Unidad 4:</p> <p>Protocolo de reuniones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las reuniones como herramienta de trabajo. • Que se debe evitar en las reuniones. • Conocer los tipos básicos de protocolo para llevar a cabo una reunión exitosa. 	13	5	<p>El alumno es capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocer los elementos para coordinar y llevar a cabo una reunión exitosa.
<p>Unidad 5:</p> <p>Efectuar una comunicación asertiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos básicos de comunicación, ¿qué es la comunicación? • Actores de la comunicación. • ¿Qué es comunicación asertiva? 	12	5	<p>El alumno es capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocer la comunicación como una poderosa herramienta para cumplir los objetivos. • Mejorar la comunicación



Diplomado de Asistente Ejecutivo

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

	<ul style="list-style-type: none"> Barreras de la comunicación. 			a fin de evitar conflictos.
Unidad 6: Rol del asistente ejecutivo en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> Valores que debe tener un asistente ejecutivo. 	10	5	Reconocer los principales valores que debe tener un asistente ejecutivo.
	Sub Total	80	30	
	Total	110		