

CURSO ONLINE 100% BONIFICADO

SECRETARIADO RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO



Curso bonificado por Fundación Tripartita y Seguridad Social. No supone ningún coste para empresa ni trabajador
Duración: 60 horas | Modalidad: online

Objetivos:

- Conocer las fórmulas para las relaciones públicas.
- Mejorar nuestras habilidades sociales.
- Comprender el concepto de imagen corporativa.
- Dominar el protocolo básico de la empresa.
- Poder actuar correctamente en cualquier situación.
- Conocer los tipos de clientes y su comportamiento.
- Aprender a tratar a cada cliente con sus peculiaridades.
- Cómo se pueden fidelizar los clientes.
- Conocer los documentos del secretariado.
- Realizar la correcta redacción y dominio del lenguaje escrito.
- Controlar la imagen corporativa a través del teléfono.
- Corregir errores y malos hábitos.
- Aprender la gestión de agendas.
- Enfoque positivo ante las incidencias.
- Valorar la importancia de la planificación y organización

Programa:

Tema 1 Introducción a las relaciones públicas.

Relaciones públicas.

Habilidades sociales. Tipos.

Relaciones profesionales en el secretariado.

Habilidades necesarias en el entorno laboral.

Entrenamiento de las habilidades.

Fórmulas para las relaciones públicas.

Técnicas de autocontrol.

Tema 2 Importancia de la imagen en las relaciones.

Origen e importancia.

La imagen corporativa.

Consejos para ellas.

Consejos para ellos.

Integridad y ética laboral.

Tema 3 El protocolo empresarial.

Protocolo empresarial.

Gestión de eventos de empresa.

Cómo recibir.

Cómo presentar.

Cómo despedir.

Actitud y cortesía.

Tema 4 La cortesía y la atención a clientes.

Servicio y atención.

La calidad en la atención al público

Las dimensiones de la calidad.

Interacción con el cliente.

Estrategias de servicio al cliente.

Tema 5 Marketing y comunicación.

Concepto de marketing e importancia.

Marketing directo.

La comunicación. Nociones básicas.

Inteligencia emocional.

Trabajar en equipo para lograr el éxito.

Tema 6 La habilidad de comunicarse.

Claves de la comunicación en la empresa.

El dominio del lenguaje oral y escrito.

El control de los gestos.

Tema 7 El teléfono. La herramienta eficaz.

Factores de la comunicación telefónica.

Atención telefónica del secretariado.

Resolución de incidencias



Si quieres información o inscribirte,
pincha aquí y déjanos tus datos
para que nos pongamos en contacto

www.cubicformacion.com