



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



# FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por  
**EDUCA BUSINESS SCHOOL**



## Máster en Asistencia a la Dirección de Empresas + Titulación Universitaria



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



# Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con **el Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones**, dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya** (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

# Máster en Asistencia a la Dirección de Empresas + Titulación Universitaria

**DURACIÓN:**

725 horas

**MODALIDAD:**

Online

**PRECIO:**

1.495 €

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.**CRÉDITOS:**

5,00 ECTS

**CENTRO DE FORMACIÓN:**

Educa Business School



## Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Master en Asistencia a la Dirección de Empresas con 600 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria en Relaciones Públicas con 5 Créditos Universitarios ECTS. Formación Continua baremable en bolsas de trabajo y concursos oposición de la Administración Pública.

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





## Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado  
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

## Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que conste expido la presente **TITULACIÓN** en  
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General  
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA



El presente Título es parte del Sistema Formativo de la Escuela Formadora de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla. El presente Título es expedido en virtud de los acuerdos de colaboración de la Universidad Pablo de Olavide con la Escuela Formadora de Negocios Educa Business School, inscrita en el Registro de Escuelas de Negocios de la Universidad Pablo de Olavide, y en virtud de la autorización de los Consejos de Administración de la Universidad Pablo de Olavide y de la Formación en Formación de Negocios de la Universidad Pablo de Olavide. El presente Título es expedido en virtud de los acuerdos de colaboración de la Universidad Pablo de Olavide con la Escuela Formadora de Negocios Educa Business School, inscrita en el Registro de Escuelas de Negocios de la Universidad Pablo de Olavide, y en virtud de la autorización de los Consejos de Administración de la Universidad Pablo de Olavide y de la Formación en Formación de Negocios de la Universidad Pablo de Olavide. El presente Título es expedido en virtud de los acuerdos de colaboración de la Universidad Pablo de Olavide con la Escuela Formadora de Negocios Educa Business School, inscrita en el Registro de Escuelas de Negocios de la Universidad Pablo de Olavide, y en virtud de la autorización de los Consejos de Administración de la Universidad Pablo de Olavide y de la Formación en Formación de Negocios de la Universidad Pablo de Olavide.

## Descripción

Si trabaja en el sector empresarial y quiere conocer los aspectos fundamentales sobre las técnicas de asistencia y secretariado a la dirección empresarial este es su momento, con el Master en Asistencia a la Dirección de Empresas podrá adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar esta labor de la mejor manera posible.

## Objetivos

- Organizar las actividades propias y de la dirección con pro-actividad, coordinando las agendas de las personas implicadas, gestionando el tiempo de forma eficiente y manteniendo la imagen corporativa.
- Gestionar los servicios y recursos materiales de su ámbito de actuación, negociando las condiciones de contratación, controlando la ejecución del presupuesto y el proceso documental, a fin de asegurar su disponibilidad.
- Organizar reuniones y eventos corporativos de acuerdo con las directrices recibidas, la cultura y los objetivos de la organización, negociando las condiciones con las personas intervinientes, a fin de conseguir los resultados definidos y la mejora de la calidad del servicio.
- Seleccionar la información relevante de las distintas fuentes de información disponibles con iniciativa y responsabilidad, organizándola de acuerdo con el objeto de la documentación a elaborar, a fin de transmitir la información de forma amplia, exacta y veraz.
- Procesar la información requerida con autonomía, de acuerdo con el tipo de documento valorativo, de comunicación o de decisión, y utilizando las aplicaciones informáticas adecuadas, a fin de proceder con posterioridad a su elaboración formal.
- Elaborar documentos propios y de calidad a partir de la información procesada de su área de actuación, con las herramientas informáticas convenientes, teniendo en cuenta los objetivos de los mismos, la necesidad de información y la imagen corporativa.
- Puede expresarse oralmente en inglés con fluidez en situaciones tipo del ámbito profesional y social de asistencia a la dirección, según las normas de cortesía adecuadas, asegurando la perfecta transmisión de la información emitida y, demostrando flexibilidad, eficacia y espontaneidad en la utilización del lenguaje.
- Interactuar oralmente en inglés, con uno o más interlocutores, de forma fluida en situaciones tipo del ámbito profesional y social, asegurando la perfecta comprensión y transmisión de la información y, demostrando flexibilidad y espontaneidad en la utilización del lenguaje.

## **A quién va dirigido**

Este Master en Asistencia a la Dirección de Empresas está dirigido a profesionales del sector que deseen ampliar su formación y especializarse en las funciones de asistencia a la dirección empresarial.

## **Para qué te prepara**

El Master en Asistencia a la Dirección de Empresas le prepara para especializarse en las tareas de secretariado o procesos asistenciales a la dirección de empresas.

## Salidas Laborales

Administración y Gestión / Asistencia a la dirección / Secretariado.

## Formas de Pago

- Contrareembolso
- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que  
hay disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



## Reinventamos la Formación Online



### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

# PARTE 1. GESTIÓN DEL TIEMPO, RECURSOS E INSTALACIONES DEL ASISTENTE A LA DIRECCIÓN

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

1. Eficiencia, eficacia y efectividad. Umbral de rentabilidad de la actividad del secretariado. Productividad
2. Medios y métodos de trabajo
3. La planificación como hábito:
4. Priorización.
5. Organización.
6. Delegación
7. Control y ajuste. El control del tiempo
8. La calidad en los trabajos de secretariado
9. Habilidades de relación intra-personal para optimizar el tiempo: iniciativa, pro-actividad, creatividad e innovación
10. Habilidades de relación interpersonal para optimizar el tiempo: asertividad, comunicación y negociación
11. El puesto de trabajo de la secretaria: el despacho, el mobiliario de oficina, el - escritorio, las herramientas de trabajo -ordenador, fax, teléfono, fotocopiadora, grabadora, agenda-, el material de trabajo -papel, sobres, etc.-, menaje y suministros varios
12. La recepción de la empresa, la sala de reuniones, el salón de actos y otras - dependencias de la organización
13. Prevención de riesgos laborales

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

## **EN LA EMPRESA.2. EL ARCHIVO**

- 1.Flujo documental en la empresa
- 2.Clasificación de los documentos
- 3.Tratamiento de los documentos. Estrategias y características de un buen archivo
- 4.El archivo corporativo. Establecimiento de criterios y procedimientos de uso. -Inclusiones, extracciones y expurgo-
- 5.Gestión documental informática -"oficina sin papeles"-
- 6.Requisitos medioambientales para la eliminación de residuos

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA AGENDA**

- 1.Tipos de agenda
- 2.Secciones de la agenda
- 3.Gestión de agendas

# **PARTE 2. ORGANIZACIÓN DE REUNIONES Y EVENTOS**

## **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE REUNIONES**

- 1.Tipos de reuniones:
- 2.Planificación de las reuniones
- 3.Preparación de las reuniones
- 4.Preparación de las reuniones
- 5.Preparación de las reuniones
- 6.Terminología utilizada en reuniones, juntas y asambleas
- 7.El desarrollo de la reunión. Etapas de una reunión. -Duración, pausas, - almuerzo y otros)
- 8.Tipología y funciones de los participantes en una reunión. -Dirección, - secretario, moderador, tesorero, vocales, presentador, proveedor, cliente, y otros-
- 9.El papel de la secretaria el día de la reunión. -Preparar, comprobar, - atender-
- 10.La evaluación de la reunión. Actuaciones posteriores a la reunión:

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA NEGOCIACIÓN**

- 1.Elaboración de un plan de negociación
- 2.Tipos o niveles:
- 3.PARTICIPANTES
- 4.Fases de la negociación:
- 5.Recursos psicológicos en la negociación:
- 6.Análisis de los procesos y estrategias de negociación en la empresa
- 7.Los presupuestos y contratos:

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS**

- 1.Objetivos
- 2.Presupuesto

3. Tipos de eventos atendiendo a su ámbito
4. Informe del proyecto pormenorizado de la organización del evento.
5. Listado de comprobaciones
6. El papel de la secretaria el día del evento -Preparar, comprobar, atender-
7. Condiciones técnicas requeridas al bien o servicio contratado:
8. Condiciones económicas requeridas al bien o servicio contratado:
9. Medios de cobro y pago, convencionales y telemáticos:
10. Documentos de cobro y pago

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PROTOCOLO EMPRESARIAL**

1. Tratamientos dentro de la empresa.
2. Recepción de las visitas
3. El restaurante como parte de la oficina
4. RD.2099/83 Ordenamiento General de Precedencias en el Estado
5. El regalo en la empresa.
6. La etiqueta en hombres y mujeres
7. Ubicación correcta de los símbolos:
8. La imagen y la empresa.

## **PARTE 3. ORGANIZACIÓN DE VIAJES NACIONALES E INTERNACIONALES**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES**

1. Condiciones de la contratación de un servicio:
2. Seguros de viaje, médicos y de automóviles
3. Medios y rutas de transporte nacionales e internacionales
4. Medios de realización: Internet, teléfono y otros
5. Derechos del viajero:
6. Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas
7. Características y funciones de organismos oficiales:

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DEL VIAJE**

1. Objetivos del viaje
2. Presupuesto
3. Lista de comprobación y confirmación
4. Documentación necesaria anterior al viaje:
5. Gestión de las necesidades del país o países que se visiten:
6. Itinerarios
7. Medios de transporte
8. Métodos para el alquiler de vehículos. Normativa al respecto
9. Visitas turísticas

10. Información cultural y genérica

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN DEL VIAJE**

1. Medios de locomoción
2. Horarios
3. Reservas de transporte
4. Alojamientos y tipos de pensión.
5. Medios de cobro y pago:
6. Intérpretes
7. Servicios especiales-sala de reuniones, fax, secretario, despachos, salas - audiovisuales-
8. Documentación y preparación de las jornadas de trabajo
9. La oficina móvil
10. La agenda de reuniones

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. DOCUMENTACIÓN POSTERIOR AL VIAJE**

1. Informes económicos
2. Justificantes
3. Notas de entrega
4. Albaranes
5. Facturas pro-forma
6. Facturas definitivas
7. Seguimiento de acuerdos
8. Evaluación y análisis de resultados
9. Archivo
10. Estudios de optimización, realización y temporalización de viajes nacionales e internacionales

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROTOCOLO NACIONAL E INTERNACIONAL Y USOS SOCIALES**

1. Invitaciones en España y en el extranjero
2. Forma y contestación de las invitaciones
3. Obligaciones con los visitantes
4. Protocolo y comunicación en países de religión musulmana
5. Protocolo y comunicación con países de Hispanoamérica
6. Protocolo y comunicación en diversos países
7. Diplomacia en la Unión Europea
8. Decálogo del protocolo empresarial internacional

## **PARTE 4. RECOPIACIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CON PROCESADORES DE TEXTO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN CON PROCESADORES DE TEXTO**

1. Metodologías de búsqueda de información
2. Identificación de fuentes de información especializada: sitios Web, institucionales, páginas personales, foros y

grupos de noticias

- 3.La recuperación de la información
- 4.Selección, discriminación y valoración de la información.
- 5.Búsqueda de documentos
- 6.Ética y legalidad
- 7.Presentación de información con tablas:
- 8.Gestión de archivos y bancos de datos:
- 9.Grabación de archivos en distintos formatos:
- 10.Protección de archivos
- 11.Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. MECANOGRAFÍA. TÉCNICAS ESPECÍFICAS PARA EL ASISTENTE A LA DIRECCIÓN**

- 1.Composición del teclado
- 2.La técnica dactilográfica
- 3.Configuración del teclado
- 4.La trascripción de textos. -Fórmulas, jergas, idiomas y galimatías-
- 5.Ergonomía postural -posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos-
- 6.El dictado. La toma de notas

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CON PROCESADORES DE TEXTO**

- 1.El aspecto de los caracteres
  - 1.- El tipo de letra
- 2.El aspecto de un párrafo
- 3.Formato del documento
- 4.Aplicación de manuales de estilo:
- 5.Edición de textos:
- 6.Inserción en ediciones de texto de :
- 7.Documentos profesionales:
- 8.Creación de formularios
- 9.Combinación de diferentes documentos de correspondencia:
- 10.Comparación y control de documentos
- 11.Impresión de textos:
- 12.Inter-operaciones entre aplicaciones

## **PARTE 5. ORGANIZACIÓN Y OPERACIONES CON HOJAS DE CÁLCULO Y TÉCNICAS DE REPRESENTACIÓN GRÁFICA EN DOCUMENTOS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN Y OPERACIONES CON HOJAS DE CÁLCULO**

- 1.Libro de trabajo y hoja de cálculo
- 2.Tipos de datos: rótulos, valores, fórmulas, fechas y horas
- 3.Diseño de hojas de cálculo:
- 4.Fórmulas y funciones:
- 5.Edición de hojas de cálculo:
- 6.Instalación personalizada de una hoja de cálculo
- 7.Gestión de archivos: Grabación de hojas de cálculo en distintos formatos -plantilla y Web incluidos-
- 8.Impresión de hojas de cálculo:
- 9.Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE REPRESENTACIÓN GRÁFICA EN DOCUMENTOS**

- 1.Representaciones gráficas
- 2.Elaboración -legibilidad, representatividad, vistosidad-
- 3.Gráficos
- 4.Elaboración de organigramas, diagramas y mapas:
- 5.Tablas:
- 6.Procedimientos de integración de representaciones gráficas en documentos
- 7.Impresión de gráficos:
- 8.Inter-operaciones entre aplicaciones

## **PARTE 6. ELABORACIÓN Y EDICIÓN DE PRESENTACIONES CON APLICACIONES INFORMÁTICAS**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ELABORACIÓN Y EDICIÓN DE PRESENTACIONES CON APLICACIONES INFORMÁTICAS**

- 1.Formatos de presentaciones gráficas:
- 2.Creación de una presentación
- 3.Las vistas
- 4.Inserción, borrado y ordenamiento de diapositivas
- 5.Diseño y edición de presentaciones:
- 6.Grabación, cierre y carga de una presentación
- 7.Impresión de una presentación:
- 8.Presentaciones portátiles: creación, instalación y ejecución
- 9.Gestión de archivos: Grabación de presentaciones en distintos formatos, Web incluido
- 10.Integración de presentaciones a la Intranet de la organización
- 11.Inter-operaciones entre aplicaciones

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. EDICIÓN DE OBJETOS MULTIMEDIA E INTEGRACIÓN EN DOCUMENTOS**

- 1.Utilidades y características de los recursos de proyección

- 2.Video-proyectores
- 3.Reproducción de sistemas de video y audio
- 4.Tipos de formatos soportados de objetos multimedia: Imágenes, video y audio
- 5.Programas de edición de imágenes y sonido: Estructura y funciones
- 6.Operaciones de optimización de imágenes:
- 7.Digitalización de imágenes a través de escáner
- 8.Grabación básica de audio
- 9.Procedimientos de integración de objetos multimedia en documentos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTEGRACIÓN DE DOCUMENTOS PROFESIONALES EN LA WEB**

- 1.Creación de una página Web
- 2.Inserción y eliminación de archivos
- 3.Inserción de un hipervínculo
- 4.Cómo se guarda la página Web
- 5.Organización de sitios Web:
- 6.Procedimientos de protección de datos
- 7.Legislación vigente y normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos

## **PARTE 7. RELACIONES PÚBLICAS**

### **MÓDULO 1. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN**

- 1.Definición de comunicación
- 2.Elementos y características de la comunicación
- 3.Teorías comunicativas según el contexto
- 4.Obstáculos comunicativos
- 5.Tipologías comunicativas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. HABILIDADES Y COMPETENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

- 1.Habilidades de la conversación
- 2.Proceso de escucha
- 3.Importancia de la empatía en la comunicación
- 4.Reformulación de comunicaciones
- 5.Cómo lograr la aceptación incondicional
- 6.La habilidad de personalizar
- 7.La confrontación en la comunicación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN EMPRESARIAL**

- 1.Introducción a la comunicación en la empresa
- 2.Proceso y elementos de la comunicación
- 3.La calidad de las comunicaciones empresariales
- 4.Tipos de comunicaciones: Internas y externas

5. Tipologías de comunicación empresarial

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INTEGRAL EMPRESARIAL**

1. PCI o políticas de comunicación integral
2. Formación en comunicación de los directivos
3. Organización de actos públicos
4. Actitudes y comportamientos ante medios de comunicación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. LIDERAZGO EMPRESARIAL**

1. Introducción al proceso directivo
2. Características y teorías de liderazgo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN LABORAL**

1. Conceptualización de motivación laboral
2. Características y teorías de la motivación laboral
3. Liderazgo y motivación
4. Logro de satisfacción laboral

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. INICIACIÓN A LA NEGOCIACIÓN**

1. Definición de negociación
2. Características generales de la negociación
3. Elementos fundamentales
4. Proceso de negociación y fases principales

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS FUNDAMENTALES DE NEGOCIACIÓN**

1. Definición de estrategias en negociación
2. Técnicas y tácticas de negociación
3. Elementos prácticos de la negociación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA IMPORTANCIA DEL SUJETO NEGOCIADOR**

1. Características de la personalidad del negociador
2. Habilidades fundamentales que debe desarrollar todo negociador
3. Propiedades del sujeto negociador
4. Tipos de sujetos negociadores

## **MÓDULO 2. MARKETING RELACIONAL**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. CONCEPTUALIZACIÓN DEL MARKETING RELACIONAL**

1. Marketing transaccional vs. Marketing relacional
2. Diferencias entre venta transaccional y venta relacional
3. Marketing relacional como marketing enfocado al cliente
4. Elementos que inciden en el desarrollo del marketing relacional
5. Conceptos integrados en el marketing relacional

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE COMO BASE DEL MARKETING RELACIONAL**

1. La fidelización como objetivo del marketing relacional
2. Nivel de fidelidad de los clientes

3. Programas de fidelización
4. Objetivos de un programa de fidelización
5. Efecto de los programas de fidelización en los resultados empresariales
6. Implicaciones de la fidelización en el largo plazo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 12. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES ONLINE**

1. Objetivos y factores de los programas de fidelización online
2. Conceptos de fidelización online
3. Programas multisectoriales
4. Captación y fidelización del cliente en Internet
5. Estructura de un plan de fidelización

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 13. HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS EN LOS PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN**

1. La base de datos
2. Creación de una base de datos
3. Elementos de una base de datos de marketing
4. Calidad de los datos
5. Sistemas de Información Geográfica en Marketing
6. Data mining

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 14. LA SEGMENTACIÓN DE CLIENTES COMO PRINCIPAL HERRAMIENTA PARA CONOCER AL CLIENTE**

1. Segmentación tradicional vs. Segmentación de marketing relacional
2. Criterios de segmentación
3. Técnicas de análisis y segmentación de clientes
4. Segmentación en Internet
5. Geomarketing y segmentación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 15. MÉTRICAS EN MARKETING RELACIONAL**

1. La importancia de medir los resultados
2. Definición de un plan de investigación
3. Tipologías básicas de métricas en el marketing relacional
4. Métricas de clientes
5. Otros indicadores básicos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 16. GENERACIÓN DE LEADS**

1. Estrategias para captar leads de calidad
2. Utilización de email marketing para captar leads
3. Utilización de buscadores para la generación de leads
4. El permission marketing

### **MÓDULO 3. SOCIAL MEDIA Y RELACIONES PÚBLICAS**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 17. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DEL SOCIAL MEDIA**

1. Tipos de redes sociales

- 2.La importancia actual del social media
- 3.Prosumer
- 4.Contenido de valor
- 5.Marketing viral
- 6.La figura del Community Manager
- 7.Social Media Plan
- 8.Reputación Online

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 18. SOCIAL CRM**

- 1.Introducción
- 2.Marketing relacional
- 3.Experiencia del usuario
- 4.Herramientas de Social CRM

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 19. ATENCIÓN AL CLIENTE EN FACEBOOK**

- 1.Introducción
- 2.Escucha activa
- 3.Uso de chatbots en Facebook Messenger
- 4.Información de la Fanpage
- 5.Gestión de Comentarios
- 6.Reseñas o valoraciones

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 20. ATENCIÓN AL CLIENTE EN TWITTER**

- 1.Introducción
- 2.Información básica del perfil
- 3.Agregar un botón de mensaje
- 4.Configurar mensajes de bienvenida
- 5.Deep Links
- 6.Monitorización
- 7.Gestión de comentarios
- 8.Gestionar crisis de reputación en Twitter

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 21. ATENCIÓN AL CLIENTE EN INSTAGRAM**

- 1.Introducción
- 2.Información básica del perfil
- 3.Instagram Direct
- 4.Gestión de comentarios
- 5.Herramientas de Análisis y monitorización

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 22. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN SOCIAL MEDIA**

- 1.Definir la estrategia
- 2.Cuentas específicas
- 3.Identificación del equipo
- 4.Definir el tono de la comunicación

5. Protocolo de resolución de problemas
6. Manual de Preguntas Frecuentes (FAQ)
7. Monitorización
8. Gestión, seguimiento y fidelización
9. Medición de la gestión de atención al cliente

## **MÓDULO 4. RELACIONES PÚBLICAS Y GABINETES DE PRENSA**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 23. LAS RELACIONES PÚBLICAS**

1. Introducción
2. Concepto y definición de relaciones públicas
3. Elementos de las relaciones públicas
4. Análisis de los públicos
5. El contexto económico empresarial actual: las relaciones públicas como práctica de la responsabilidad social
6. Implicaciones del marketing social en las relaciones públicas
7. La integración de las relaciones públicas en el plan de comunicación
8. La efectividad y la investigación en las relaciones públicas
9. Análisis del posicionamiento según Ries y Trout: publicidad vs relaciones públicas

### **UNIDAD DIDÁCTICA 24. GABINETES DE PRENSA Y NEGOCIACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

1. Introducción y planteamiento general
2. Consideraciones preliminares
3. La personalización de las relaciones con la prensa
4. Negociación de las partidas y noticiabilidad
5. Gestión y coordinación
6. Desarrollo del trabajo del gabinete