

# Coaching - Desarrollo profesional estratégico

## Objetivos

Usted puede conseguir con este curso, los conocimientos necesarios para establecer objetivos, indicar los pasos que debe seguir su cliente para conseguirlo e incluso incentivar con métodos tan eficaces como la visualización del éxito, el hecho de ser capaz de llegar a alcanzarlo. Además, tendrá en su poder herramientas de modelado que le ayuden a modificar estados de ánimo, crear nuevas perspectivas sobre modos de actuar, reestructurar ciertos hábitos o hacer que su cliente descubra ciertas cualidades laborales, que ni siquiera han sido desarrolladas al no conocer su existencia. Con unos completos tests y ejercicios prácticos, conseguirá controlar situaciones en las que un coacher eficaz puede establecer soluciones inmediatas.

## Indice

### 0 Coaching desarrollo profesional estratégico

#### 1 Introducción

- 1.1 Coaching
- 1.2 Coacher
- 1.3 Áreas de coaching
- 1.4 PNL
- 1.5 El bucle coaching-modelado
- 1.6 Factores principales coaching-modelado
- 1.7 Cuestionario: Introducción

#### 2 Guiar y cuidar

- 2.1 Cuidado y guía
- 2.2 El entorno
- 2.3 Psicogeografía
- 2.4 Ámbito psicogeográfico
- 2.5 Cuestionario: Guiar y cuidar

#### 3 Comportamientos

- 3.1 Introducción
- 3.2 Afirmaciones de un coacher
- 3.3 Herramientas
- 3.4 Cuestionario: Comportamientos

#### 4 Instrucción

- 4.1 Capacidades cognitivas
- 4.2 Ensayo mental
- 4.3 Aceptar la colaboración
- 4.4 Nivel de respuesta
- 4.5 Metacartografía
- 4.6 Imaginación
- 4.7 Práctica - Vista, oído y movimiento
- 4.8 Cuestionario: Instrucción

#### 5 El mentor

- 5.1 Introducción
- 5.2 La figura del mentor
- 5.3 Jerarquía de valores
- 5.4 Confianza
- 5.5 Práctica - Jerarquía de valores
- 5.6 Cuestionario: El mentor

#### 6 Patrocinador

- 6.1 Introducción
- 6.2 Mensajes de patrocinio
- 6.3 Rendimiento
- 6.4 Saber escuchar
- 6.5 Patrocinio grupal
- 6.6 Afirmaciones constructoras
- 6.7 Cuestionario: Patrocinador

## **7 Modificar situaciones**

7.1 Introducción

7.2 No saber

7.3 Dobles lazos

7.4 Niveles de aprendizaje

7.5 Supervivencia

7.6 Cuestionario: Modificar situaciones

7.7 Cuestionario: Cuestionario final

# Prácticas de Oficina

## Objetivos

Si desea tener unos conocimientos amplios y prácticos sobre los procesos de gestión en la empresa, está ante el curso idóneo. Dominará las labores de administración empresarial capacitándole profesionalmente para realizar múltiples tareas tales como: crear cartas comerciales y de comunicación formal (instancias, recursos, oficios, certificados...), técnicas de clasificación y archivo, facturación, altas de trabajadores, nóminas... además de conocimientos informáticos y el uso del correo electrónico. El curso incluye simulaciones siendo numerosas las prácticas "paso a paso" descargables (PDF), así como las explicaciones audiovisuales y los cuestionarios.

## Indice

### 1 La empresa

- 1.1 Decisión de crear una empresa
- 1.2 Plan de empresa
- 1.3 Elección de la forma jurídica
- 1.4 Formas jurídicas de empresa
- 1.5 Empresario individual
- 1.6 Comunidad de bienes
- 1.7 Sociedad civil
- 1.8 Sociedad anónima
- 1.9 Sociedad de responsabilidad limitada
- 1.10 Sociedad colectiva
- 1.11 Sociedad comanditaria por acciones
- 1.12 Sociedad comanditaria simple
- 1.13 Sociedad cooperativa
- 1.14 Cuadro resumen
- 1.15 Práctica - La empresa
- 1.16 Cuestionario: La empresa

### 2 La empresa comercial

- 2.1 Concepto de empresa
- 2.2 Clasificación de la empresa
- 2.3 La empresa comercial
- 2.4 La actividad económica en la empresa comercial
- 2.5 Operaciones realizadas en las empresas comerciales
- 2.6 Principales documentos administrativos utilizados en la empresa comercial
- 2.7 Práctica - La empresa comercial
- 2.8 Cuestionario: La empresa comercial

### 3 Clasificación y archivo

- 3.1 Concepto de archivo
- 3.2 Importancia del archivo
- 3.3 Formas de organización de un archivo de oficina
- 3.4 Clasificación de los archivos
- 3.5 Organización del archivo según su utilización
- 3.6 Criterios de archivo
- 3.7 Práctica - Clasificación y archivo
- 3.8 Cuestionario: Clasificación y archivo

### 4 Clasificación y ordenación de documentos

- 4.1 Sistemas de clasificación
- 4.2 Práctica - Clasificación y ordenación de documentos
- 4.3 Cuestionario: Clasificación y ordenación de documentos

### 5 Correspondencia comercial

- 5.1 La carta
- 5.2 La presentación
- 5.3 Partes de la carta
- 5.4 Práctica - Correspondencia comercial
- 5.5 Cuestionario: Correspondencia comercial. La carta

### 6 Tipos de cartas comerciales I

- 6.1 Cartas relacionadas con el proceso de compra
- 6.2 Cartas de respuesta a una solicitud
- 6.3 Práctica - Tipos de cartas comerciales I
- 6.4 Cuestionario: Tipos de cartas comerciales

## **7 Tipos de cartas comerciales II**

- 7.1 Cartas de reclamaciones
- 7.2 Cartas de respuestas a las reclamaciones
- 7.3 Cartas relacionadas con el proceso de cobro
- 7.4 El mailing o carta circular
- 7.5 Práctica - Tipos de cartas comerciales II
- 7.6 Cuestionario: Tipos de cartas comerciales II

## **8 Las comunicaciones formales**

- 8.1 Las comunicaciones formales
- 8.2 La instancia
- 8.3 El recurso
- 8.4 La declaración
- 8.5 El oficio
- 8.6 El certificado
- 8.7 Práctica - Las comunicaciones formales
- 8.8 Cuestionario: Las comunicaciones formales

## **9 El pedido y el albarán**

- 9.1 La actividad comercial
- 9.2 El pedido
- 9.3 Cumplimentación del pedido
- 9.4 El albarán
- 9.5 Cumplimentación del albarán
- 9.6 Simulación - Ejemplo de pedido realizado por la empresa compradora
- 9.7 Simulación - Ejemplo de cumplimentación del albarán
- 9.8 Práctica - Pedido
- 9.9 Práctica - Albarán
- 9.10 Cuestionario: El pedido y el albarán

## **10 La factura y la nota de abono**

- 10.1 La factura
- 10.2 Conceptos a tener en cuenta en la factura
- 10.3 El IVA
- 10.4 Operaciones posteriores a la compra-venta
- 10.5 Modelo de nota de abono
- 10.6 Ejemplo de nota de abono
- 10.7 Simulación - Modelo de factura
- 10.8 Simulación - Ejemplo de factura
- 10.9 Práctica - Documentos de compra-venta
- 10.10 Práctica - Nota de abono
- 10.11 Cuestionario: La factura y la nota de abono

## **11 Documentos de cobro y pago**

- 11.1 Formas de cobro y pago
- 11.2 El recibo
- 11.3 Ejemplo de recibo
- 11.4 Cheque
- 11.5 Ejemplo de cheques
- 11.6 Letra de cambio
- 11.7 Ejemplos de letra de cambio
- 11.8 Simulación - Cumplimentación de la letra
- 11.9 Práctica - Recibos
- 11.10 Práctica - Cheques
- 11.11 Práctica - Letras de cambio
- 11.12 Cuestionario: Documentos de cobro y pago

## **12 Alta del trabajador - contratos**

- 12.1 El contrato de trabajo
- 12.2 Modalidades de contratación
- 12.3 Contratos indefinidos
- 12.4 Indefinidos bonificados
- 12.5 Contratos temporales
- 12.6 Contratos a tiempo parcial
- 12.7 Derecho de información de los representantes legales
- 12.8 Presentación del contrato de trabajo

- 12.9 Número de copias del contrato a presentar en el SPEE
- 12.10 Cómo rellenar un modelo de contrato
- 12.11 Práctica - Contrato de trabajo de duración determinada
- 12.12 Práctica - Contrato indefinido ordinario
- 12.13 Práctica - Contrato de formación
- 12.14 Cuestionario: Alta del trabajador Contratos

### **13 Seguridad Social - Alta del trabajador**

- 13.1 Historia de la Seguridad Social
- 13.2 Organigrama de la Seguridad Social
- 13.3 Definición Seguridad Social
- 13.4 Algunos conceptos
- 13.5 Campo de aplicación
- 13.6 Inscripción de empresas
- 13.7 Alta del trabajador en la Seguridad Social
- 13.8 Plazos de presentación
- 13.9 Práctica - Inscripción de nueva empresa
- 13.10 Práctica - Alta del trabajador
- 13.11 Práctica - Alta del trabajador en la Seguridad Social
- 13.12 Cuestionario: Alta del trabajador Seguridad Social

### **14 La nómina**

- 14.1 La nómina
- 14.2 Percepciones salariales sujetas a cotización
- 14.3 Percepciones salariales excluidas de cotización
- 14.4 Total devengado
- 14.5 Cálculo de la cuantía a las cotizaciones a la Seguridad Social
- 14.6 Base de contingencias comunes
- 14.7 Base de contingencias profesionales
- 14.8 Deducciones de IRPF
- 14.9 Ejemplo de Nómina Mensual
- 14.10 Práctica - Nómina mensual
- 14.11 Práctica - Nómina mensual II
- 14.12 Práctica - Nómina mensual III
- 14.13 Práctica - Nómina mensual IV
- 14.14 Práctica - Nómina mensual V
- 14.15 Práctica - Nómina mensual VI
- 14.16 Práctica - Nómina mensual VII
- 14.17 Práctica - Nómina mensual VIII
- 14.18 Práctica - Nómina mensual IX
- 14.19 Práctica - Nómina mensual X
- 14.20 Práctica - Nómina mensual XI
- 14.21 Práctica - Nómina mensual XII
- 14.22 Cuestionario: La nómina

### **15 Introducción a la informática**

- 15.1 El término informática
- 15.2 Unidades de cantidad y velocidad
- 15.3 Qué es un PC
- 15.4 Componentes del PC
- 15.5 Componentes de la CPU
- 15.6 Dispositivos de almacenamiento
- 15.7 Otros periféricos
- 15.8 Hardware y software
- 15.9 Cómo conectar el PC

### **16 El Escritorio y la Barra de tareas**

- 16.1 El Escritorio y la Barra de tareas
- 16.2 Escritorio
- 16.3 Barra de tareas
- 16.4 Menú Inicio I
- 16.5 Menú Inicio II
- 16.6 Práctica - Vaciar la Papelera de reciclaje
- 16.7 Práctica - Anclar un programa en el menú Inicio

### **17 Correo electrónico**

- 17.1 Qué es el correo electrónico
- 17.2 Ventajas
- 17.3 Sobre las direcciones de correo electrónico
- 17.4 Outlook Express
- 17.5 Enviar un mensaje

- 17.6 Adjuntar ficheros en un correo electrónico
- 17.7 Recibir y leer mensajes
- 17.8 Normas para un correcto uso del correo electrónico
- 17.9 Práctica - Correo electrónico
- 17.10 Cuestionario: El correo electrónico

## **18 Abreviaturas**

- 18.1 Abreviaturas
- 18.2 Cuestionario: Cuestionario final

# Técnicas avanzadas para secretariado

## Objetivos

El/La secretario/a actual es un profesional versátil, que en muchos casos ejerce labores ejecutivas y que requiere de una preparación completa. Este programa formativo pretende dotar al secretario/a de hoy en día de unos conocimientos específicos que redunden en una mayor eficacia en su gestión, así se incluyen técnicas para distribuir mejor su tiempo, ser más eficaz en reuniones y presentaciones orales, y manejar con maestría la comunicación electrónica.

## Indice

### 1 El uso eficaz del tiempo

- 1.1 Valoración del uso eficaz del tiempo
- 1.2 Causas de la escasez de tiempo
- 1.3 Factores que influyen en el uso del tiempo
- 1.4 Causas del mal uso del tiempo
- 1.5 Visión de futuro
- 1.6 Leyes sobre el uso del tiempo
- 1.7 Los ladrones del tiempo
- 1.8 Conclusión
- 1.9 Supuesto práctico
- 1.10 Cuestionario: El uso eficaz del tiempo

### 2 Gestion eficaz de reuniones

- 2.1 Reuniones
- 2.2 Reuniones informativas o de recogida de información
- 2.3 Reuniones para llegar a un acuerdo
- 2.4 Reuniones para generar ideas, reuniones creativas
- 2.5 El papel del coordinador de una reunión
- 2.6 Características de un buen coordinador de reuniones
- 2.7 Preparación de la reunión
- 2.8 Tipología de los participantes
- 2.9 Apertura de la reunión
- 2.10 Cuerpo de la reunión
- 2.11 El cierre de la reunión
- 2.12 Métodos y formas para hacerse comprender
- 2.13 El lenguaje del cuerpo
- 2.14 Clave de una reunión con éxito
- 2.15 Consejos y formas en las reuniones de negocios
- 2.16 Causar buena impresión
- 2.17 Cómo mantener la reunión dentro de su cauce
- 2.18 Una atmósfera adecuada
- 2.19 Factores ambientales
- 2.20 Tipos de reuniones fuera de la empresa
- 2.21 Supuesto práctico
- 2.22 Cuestionario: Gestión eficaz de reuniones

### 3 Presentaciones orales eficaces

- 3.1 Planificación de una presentación
- 3.2 Tipos de presentaciones
- 3.3 El mensaje
- 3.4 Elementos de apoyo
- 3.5 Comunicación verbal
- 3.6 Comunicación no verbal
- 3.7 Imagen personal
- 3.8 El miedo escénico
- 3.9 Improvisar
- 3.10 Preguntas del público
- 3.11 Evaluación
- 3.12 Supuesto práctico
- 3.13 Cuestionario: Presentaciones orales eficaces

### 4 Correo electrónico

- 4.1 Qué es el correo electrónico

- 4.2 Ventajas
- 4.3 Protocolos de transporte smtp, pop
- 4.4 Las direcciones de correo electrónico
- 4.5 Outlook Express
- 4.6 Configuración de una cuenta de correo
- 4.7 Enviar un mensaje
- 4.8 Adjuntar ficheros en un correo electrónico
- 4.9 Personalizar nuestros mensajes
- 4.10 Agregar una firma
- 4.11 Insertar un sonido
- 4.12 Recibir y leer mensajes
- 4.13 Mantenimiento de los mensajes
- 4.14 Imprimir un mensaje
- 4.15 Eliminar un mensaje
- 4.16 Mantenimiento de la Libreta de direcciones
- 4.17 Práctica - Correo electrónico
- 4.18 Cuestionario: Correo electrónico

## **5 Programas de mensajería instantánea**

- 5.1 Ventajas de utilizar Windows Live Messenger
- 5.2 Instalación de Windows Live Messenger
- 5.3 Iniciar la sesión
- 5.4 Crear una cuenta de correo
- 5.5 Configuración
- 5.6 Pantalla principal
- 5.7 Vínculos rápidos
- 5.8 Añadir contactos
- 5.9 Enviar un mensaje
- 5.10 Personalizar nuestros mensajes
- 5.11 Transferir archivos
- 5.12 Videollamadas
- 5.13 Práctica - Añadir contactos
- 5.14 Cuestionario: Programas de mensajería instantánea

## **6 Webmail**

- 6.1 Introducción
- 6.2 Crear una cuenta de correo Webmail
- 6.3 Acceda a su cuenta Hotmail
- 6.4 Página principal de Hotmail
- 6.5 Escribir y enviar mensajes
- 6.6 Adjuntar archivos
- 6.7 Añadir firma
- 6.8 Filtrar mensajes
- 6.9 La libreta de direcciones
- 6.10 Gmail
- 6.11 Características principales
- 6.12 Práctica - Añadir una cita al Calendario
- 6.13 Práctica - Abrir documento
- 6.14 Cuestionario: Webmail
- 6.15 Cuestionario: Cuestionario final Técnicas avanzadas para Secretariado