

Módulo 1

Comunicación y Organización

Comunicación profesional: Técnicas de expresión formal y presentación personal. Flujos y redes comunicativas: Rutas y dinámicas en la transmisión de información dentro del entorno laboral. **Contextos laborales:** Análisis de situaciones reales en el ámbito de trabajo. **Comunicación interpersonal avanzada:** Estrategias para mejorar la interacción y el intercambio de ideas.

Redacción formal: Métodos y estilos para escribir de manera clara y profesional.

Sistemas de información comunicativa: Herramientas y plataformas que facilitan la transmisión de mensajes. **Gestión documental:** Técnicas de archivo, clasificación y sistematización de la información. **Procesamiento de textos – Microsoft Word:** Creación y edición de documentos, aplicando estilos (selección de tipografías, alineaciones, sangrías, encabezados, pies de página y preparación para impresión). **Escritura empresarial:** Elaboración de cartas corporativas, reportes, actas, memorandos, reclamaciones y circulares, complementada con conceptos de comunicación visual y digital.



Módulo 2

Administración de Oficina y Herramientas Digitales

Atención al cliente y gestión documental: Organización y manejo eficaz de archivos, correspondencia y comunicaciones internas.

Microsoft Excel: Dominio de hojas de cálculo y libros de trabajo. Configuración y formato de planillas. Aplicación de funciones básicas, estadísticas y lógicas. Utilización de filtros, preparación de hojas para impresión y creación de gráficos.



Módulo 3

Liderazgo y Gestión de Conflictos

Fundamentos del liderazgo empresarial: Características y competencias esenciales (habilidades técnicas, conceptuales y humanas) para dirigir equipos. **Estilos y modelos de liderazgo:** Identificación de perfiles, análisis de diferentes tipos de liderazgo y la relación entre dirección y poder.

Resolución de conflictos: Identificación y análisis de situaciones conflictivas en el entorno corporativo. **Rol del líder** en la mediación, gestión de crisis y transformación de problemas en oportunidades.

Negociación efectiva: Fases del proceso negociador y tácticas para alcanzar acuerdos. **Motivación y trabajo en equipo:** Estrategias para estimular el rendimiento y cohesión grupal.



Módulo 4

Estructura y Organización Corporativa

Conceptualización de la organización empresarial: Definición, objetivos y funciones fundamentales de una entidad corporativa. **Modelos estructurales:** Análisis de organigramas, Tipos de Organizaciones. **Relación entre comunicación y políticas internas:** Cómo influyen las directrices y normativas en la difusión de información. **Herramientas y elementos de la estructura organizacional:** Diagramas de representación y métodos para optimizar la configuración interna.

Cultura empresarial: Estudio de los valores, actitudes y comportamientos que configuran la identidad de la empresa. **Digitalización y automatización de oficinas:** Implementación de sistemas automatizados para mejorar la eficiencia administrativa. **Marketing digital:** Introducción al marketing electrónico, análisis de las fases del proceso y los fundamentos de las **4P's (producto, precio, plaza y promoción)**. **Herramientas en línea**, incluyendo estrategias de email marketing y el uso de redes sociales.



MÓDULOS RECEPCIONISTA COMERCIAL

Módulo 5

Conocimiento Empresarial

Entendimiento de la empresa: Funciones y roles fundamentales de la organización.

Actividad administrativa: Procesos y tareas esenciales que sostienen el funcionamiento diario del negocio.



Módulo 6

Gestión Administrativa en la Recepción

Estructura y organización interna: Diseño y disposición de los espacios de recepción.

Atención y protocolo en la recepción: Manejo de situaciones confrontaciones y resolución de conflictos iniciales. Uso y gestión eficiente del teléfono. Provisión de información y realización de entrevistas preliminares.



Módulo 7

Comunicación Oral y Atención al Cliente

Fundamentos de la comunicación: Componentes básicos, teorías contextuales y tipos de comunicación.

Desarrollo de habilidades conversacionales: Técnicas de escucha activa y empatía. Estrategias de reformulación para mejorar la comprensión.

Manejo de incidencias: Atención y resolución de quejas y reclamaciones de manera eficaz.



Módulo 8

Técnicas de Atención Telefónica

Escucha activa: Fomento de la capacidad para comprender a través del teléfono. **Actitud y profesionalismo:** Desarrollo de una postura adecuada y cordial al atender llamadas. **Uso de la voz:** Optimización del tono y dicción para transmitir mensajes con claridad. **Gestión de canales de comunicación:** Estrategias para maximizar la eficacia en la atención telefónica.



Módulo 9

Habilidades de Dactilografía

Conceptos esenciales de mecanografía: Principios básicos y técnicas de digitación. **Posturas y ergonomía:** Orientaciones sobre la posición correcta al teclear para evitar lesiones y mejorar la eficiencia.

Práctica intensiva: Ejercicios diseñados para incrementar la velocidad y precisión en la escritura digital.



¿Cuál es la salida laboral al realizar el curso de Gestión Ejecutiva Empresarial y Recepcionista Comercial?

El curso de **Gestión Ejecutiva Empresarial y Recepcionista Comercial** brinda habilidades administrativas, de atención al cliente y gestión empresarial, por lo que los egresados pueden acceder a diversas oportunidades laborales en empresas de diferentes sectores.

Salidas laborales y lugares de trabajo

1. Recepcionista Comercial

- Empresas privadas (grandes, medianas y pequeñas)
- Hoteles y centros turísticos
- Instituciones educativas

2. Asistente Administrativo o Ejecutivo

- Oficinas corporativas y Estudios contables o jurídicos
- Empresas de servicios, ONG y fundaciones

3. Auxiliar en Gestión Empresarial

- Áreas de recursos humanos
- Departamentos de atención al cliente/Sectores de ventas y facturación

4. Call Centers y Centros de Atención al Cliente

- Atención telefónica o virtual
- Soporte administrativo en empresas de telecomunicaciones, bancos o aseguradoras

Este curso abre puertas en distintos rubros, especialmente en **tareas de gestión, recepción y asistencia administrativa.**

Los certificados se encuentran homologados y son a nivel nacional. Los mismos son emitidos por la Cámara Argentina de Formación profesional y la capacitación laboral, "entidad Certificada en calidad por normas ISO 9001:2015"

CERTIFICACIÓN NACIONAL

Al solicitar certificación de la **Cámara Argentina**, en los cursos que realizaste en nuestro centro, **aportas un valor diferencial a tu formación, legitimándola y favoreciendo tu carrera profesional y laboral.**



EN MÁS DE 2000 DISCIPLINAS

la Cámara ha brindado certificación a profesionales DE TODO EL PAÍS.



camaraargentina.com.ar



Opcionalmente te ofrecemos: **Certificación Internacional OIEP - ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA EDUCACIÓN PERMANENTE**

CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL

www.educacionglobal.org | 

A través de un convenio de cooperación entre la **Cámara Argentina** y **OIEP (Organización Internacional para la Educación Permanente)** nos encontramos habilitados para solicitar también **CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL DE NUESTROS CURSOS.**



Una oportunidad diferencial si residís o planificas vivir en el exterior, o si trabajas o proyectas emplearte en empresas internacionales.



camaraargentina.com.ar

