

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

PERFIL DEL RECEPCIONISTA

Cualidades que debe tener un recepcionista. Actitud personal que debe tener un recepcionista. ROL DEL RECEPCIONISTA. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. Ejemplos de comunicación organizacional. Comunicación y políticas. Errores en la comunicación



Módulo 6

SERVICIO AL CLIENTE

tipos de clientes. Perfil psicológico de los clientes. Cómo lidiar con un cliente. tipos de comunicación. Canales Comunicación desde la caja. Líneas de caja. reglas para una excelente atención. ACTITUDES Y TIPOS DE SERVICIO. Los diez mandamientos para la atención al cliente. Manejo de quejas



Módulo 7

ATENCIÓN TELEFÓNICA

LA ESCUCHA. ESCUCHAR ACTIVAMENTE. REGLAS DE CORTESÍA TELEFÓNICA. QUE DECIR Y QUE NO DECIR. LAS OBJECIONES DEL CLIENTE. Técnicas para superar las objeciones. RECLAMACIONES DEL CLIENTE. LA UTILIDAD DE LAS PREGUNTAS GUÍA. VENDER POR MEDIO DEL SERVICIO



Módulo 8

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

