

**FICHA TÉCNICA**

<b>CURSO:</b>	<b>EXCELENCIA SECRETARIAL</b>
<b>DIRIGIDO A:</b>	PERSONAL QUE DESARROLLA FUNCIONES SECRETARIALES EN LA DEPENDENCIA
<b>CAPACIDAD:</b>	20 PARTICIPANTES
<b>DURACIÓN:</b>	20 HORAS
<b>FECHA DE REALIZACIÓN:</b>	DEL 19 AL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2011
<b>HORARIO:</b>	09:00 A 13:00 DE LUNES A VIERNES
<b>SEDE:</b>	AULAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS, AV. PASEO DE LA REFORMA 156, PISO 4 DEL ANEXO, COL. JUÁREZ, DEL. CUAUHTÉMOC.
<b>OBJETIVO:</b>	EL/LA PARTICIPANTE IDENTIFICARÁ LAS TÉCNICAS, HERRAMIENTAS Y CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN SERVICIO PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE SUS CLIENTES/USUARIOS Y ASÍ MEJORAR LA IMAGEN DE LA INSTITUCIÓN
<b>TEMARIO:</b>	TEMA 1 DEFINICIONES DE CALIDAD CON UN ENFOQUE AL SERVICIO SECRETARIAL TEMA 2 FUNCIÓN, CUALIDADES Y CARACTERÍSTICAS DE LA SECRETARÍA TEMA 3 MOMENTOS DE LA VERDAD TEMA 4. ELEMENTOS DEL SERVICIO SECRETARIAL TEMA 5. TÉCNICAS DE SERVICIO TEMA 6 LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO: EL ARMA SECRETA