

# Diplomado: Herramientas de excelencia para asistentes

EDUCACIÓN CONTINUA

**IBERO**  
TORREÓN



## Desarrolla habilidades para eficientar tus labores diarias, con una actitud positiva

**Objetivo:** Brindar herramientas para aumentar calidad en el servicio y eficiencia en el desempeño laboral, desarrollando competencias (conocimientos, actitudes y habilidades) que permitan potenciar el talento de los participantes hacia el logro de los resultados con enfoque en el desarrollo de las personas.

**¿A quién está dirigido?:** Asistentes, secretarías, auxiliares y personal administrativo en general que desee mejorar sus habilidades y conocimientos.

**Fecha.** Del 23 de febrero al 7 de abril

**Duración:** 60 horas.

**Horario:** Viernes de 16 a 21 hrs. y sábados de 9 a 14 hrs

**Inversión total:** \$6,000 más IVA

**Fecha límite de inscripción:** 16 de febrero

¡10% de descuento al inscribirse antes del 9 de febrero!

### Contenido:

#### Módulo 1: Comunicación efectiva

- Funciones de la comunicación humana
- Conversación y fidelidad en el mensaje
- Variantes de la comunicación en grupos
- Autoconcepto e imagen
- Autorrevelación
- La comunicación efectiva

#### Módulo 2: Redacción efectiva

- Precisión, brevedad y claridad en la redacción
- Reglas de redacción
- Herramientas y medios de comunicación
- Redacción de textos (cartas, informes)
- Recomendaciones para redacción de correos electrónicos. Normas para el uso del correo electrónico en la oficina.
- Errores frecuentes de redacción

#### Módulo 3: Desarrollo del potencial humano

- Confianza y autoconfianza
- Responsabilidad individual y colectiva
- Reflexión y diálogo interno
- Satisfacción y actitud en el trabajo
- Yo soy la imagen de la empresa

#### Módulo 4: Solución de conflictos con inteligencia emocional

- Reflexión del constructo “conflicto”, definición y características
- Las habilidades sociales o de la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás
- Inteligencia Emocional, habilidad de gestión, de comunicación, de liderazgo
- Inteligencia: características; multiplicidad
- Emociones: falsas verdaderas, rackets
- Frustración y agresión
- Aportaciones de la PNL. creencias, metalenguaje
- Escucha
- Negociación: mediación, conciliación, arbitraje, juicio

#### Módulo 5: Negociación

- Diseño, ejecución y evaluación de la negociación.
- Principios de la negociación.
- El proceso de una negociación.
- Estrategias para la negociación.
- Distinguiendo entre conflicto y problema

#### Módulo 6: calidad en el trabajo

- Juntas efectivas
- Administración del tiempo
- Definir objetivos y responsabilizarse
- Orden y limpieza
- Imagen personal

Informes sobre inscripciones al:  
(871) 705 1055 y 66. ☎ (871) 479 2075  
educacion.continua@iberotorreon.edu.mx

La Universidad se reserva el derecho de cancelar o posponer los programas que no cumplan con el mínimo de alumnos inscritos.

[www.iberotorreon.edu.mx](http://www.iberotorreon.edu.mx)  
F/ Diplomados y Cursos Ibero Torreón

Cotización in company. Solicite nuestro programa de manera exclusiva para sus colaboradores.  
educacion.continua@iberotorreon.edu.mx

## Formas de pago

Formación Universitaria y Humanista de la Laguna A.C.  
FUH820515994

1

Efectivo o cheque directamente  
en Centro Kino Ibero Torreón

2

Tarjeta de crédito/débito en  
Centro Kino Ibero Torreón



3

Depósito o transferencia (BANAMEX)  
suc.083 #cuenta: 2080365  
Cuenta clabe: 002060008320803655

**IMPORTANTE:** Le recordamos que su pago no es reembolsable en caso de cancelar su participación al evento. De igual manera no es posible modificar la fecha de asistencia o transferir su participación a otro participante.

## Pasos para inscripción

1

Descargar la solicitud de inscripción  
(de nuestra página o vía correo  
electrónico)

2

Completarla y enviarla a:  
educacion.continua@iberotorreon.edu.mx

3

Realizar el pago correspondiente y  
notificarlo al mismo correo o medio de  
contacto a fin de acreditarlo.

4

Recibirá la confirmación de su inscripción  
con todos los datos del programa