

Instituto Latinoamericano de Especialización Laboral

Presenta:

Diplomado Asistencia Ejecutiva en Centros Jurídicos

Módulo I



❑ **Introducción a la asistencia ejecutiva**

▶ **¿Qué es un asistente ejecutivo?**

Un asistente ejecutivo es un elemento indispensable para cualquier espacio laboral. En tu oficina, contar con alguien que desempeñe tal profesión con excelencia es fundamental para la buena gestión y administración de tu compañía, la aportación de soluciones a conflictos diversos y la eficiente organización de las tareas cotidianas.



Cualidades indispensables de una asistente ejecutiva preparada:

► 1) Atención al cliente e imagen:

Es importante que la asistente ejecutiva logre generar una imagen positiva, recuerda que es el primer contacto que un cliente tiene con tu negocio. Por ello debe ser cordial, que tenga siempre actitud positiva, que sepa recibir y despedir a tus visitas, que escuche las necesidades o dudas de tus clientes y que lo haga con toda la amabilidad posible. En cuestión de imagen, es importante que tenga buena presentación, excelente limpieza y cuidado personal.

2) Buena comunicación

La comunicación es una excelente herramienta en el área profesional, por eso es indispensable que la asistente ejecutiva se desenvuelva con excelencia. Una buena expresión oral ayudará a que el trato con clientes o equipo de trabajo sea claro y preciso, además de amable y comprensivo. Considera una asistente que hable y escriba con propiedad, pues todo ello se proyectará en la imagen de tu empresa.

Cualidades indispensables de una asistente ejecutiva preparada:

▶ 3) Actitud de servicio y relaciones públicas

Una cualidad importante de cualquier asistente es que mantenga siempre una actitud servicial: demostrar constantemente disposición para atender a tus clientes y hacerlo de la mejor manera posible. Esta habilidad dejará complacido a cualquiera que visite tu negocio por el trato que les estarás dando.

4) Organización y gestión

Una asistente tiene una gran cantidad de responsabilidades, desde llevar agendas de juntas, registrar reuniones, programar actividades, redactar informes, preparar presentaciones, realizar llamadas, recibirlas, entre otras. Por ello, es esencial que tengan una capacidad excelente de organización, gestión de tiempos y cumplimiento con el fin de realizar todas sus tareas con la eficiencia y calidad.

Cualidades indispensables de una asistente ejecutiva preparada:



► Herramientas Informáticas (Word, Excel)

Microsoft Word, Microsoft Word es un programa informático destinado al procesamiento de textos. Sirve por tanto para escribir textos con cualquier finalidad: académica, profesional, creativa. Cuenta con un completo paquete de herramientas que permite modificar el formato de un escrito.

Excel es un programa informático desarrollado y distribuido por Microsoft Corp. Se trata de un software que permite realizar tareas contables y financieras gracias a sus funciones, desarrolladas específicamente para ayudar a crear y trabajar con hojas de cálculo.

Cualidades indispensables de una asistente ejecutiva preparada:

► Técnicas de comunicación:

Comunicarse no es hablar. Hablar es solo una parte esencial de la acción de comunicar. Para que haya comunicación eficaz, debe existir un intercambio recíproco del mensaje. Así que es tan importante lo que decimos como entender el mensaje del otro interlocutor. Y cuando se habla de “entender” se hace referencia a un esfuerzo consciente por comprender qué quiere decir con sus palabras. Incluso ir un poco más allá: ¿cuáles son sus objetivos? ¿Qué sentimientos está expresando?. Hay que ponerse en el lugar del otro. Esa es la premisa base a considerar en las técnicas de comunicación eficaz. Sin no la tienes, no hay comunicación. Habría dos monólogos que no se cruzan entre sí. Lo que se busca es un diálogo.



- ▶ Técnicas de comunicación:
- ▶ Parafrasear al otro

Entre las técnicas de comunicación eficaz basadas en la comprensión del otro existe una realmente interesante para sobreponerse al «ruido» que puede interferir en la buena comprensión. Parafrasear a la otra persona resulta un ejercicio práctico que realmente funciona. No se trata de repetir como un loro. Se trata de sintetizar lo que el otro ha dicho con tus propias palabras utilizando expresiones como: “Si no he entendido mal...”, “Lo que quieres decir...”, etc. Así comprobarás sin romper el diálogo si existe o no coincidencia.

