

## Curso Experto en Office Manager





Elige aprender en la escuela  
**Líder en formación para profesionales**

# ÍNDICE

**1 |** Somos INESEM

**4 |** By EDUCA  
EDTECH  
Group

**7 |** Programa  
Formativo

**2 |** Rankings

**5 |** Metodología  
LXP

**8 |** Temario

**3 |** Alianzas y  
acreditaciones

**6 |** Razones por las  
que elegir  
Inesem

**9 |** Contacto

[Ver en la web](#)

## SOMOS INESEM

---

INESEM es una **Business School online** especializada con un fuerte sentido transformacional. En un mundo cambiante donde la tecnología se desarrolla a un ritmo vertiginoso nosotros somos activos, evolucionamos y damos respuestas a estas situaciones.

Apostamos por **aplicar la innovación tecnológica a todos los niveles en los que se produce la transmisión de conocimiento**. Formamos a profesionales altamente capacitados para los trabajos más demandados en el mercado laboral; profesionales innovadores, emprendedores, analíticos, con habilidades directivas y con una capacidad de añadir valor, no solo a las empresas en las que estén trabajando, sino también a la sociedad. Y todo esto lo podemos realizar con una base sólida sostenida por nuestros objetivos y valores.

Más de  
**18**  
años de  
experiencia

Más de  
**300k**  
estudiantes  
formados

Más de un  
**90%**  
tasa de  
empleabilidad

Hasta un  
**100%**  
de financiación

Hasta un  
**50%**  
de los estudiantes  
repite

Hasta un  
**25%**  
de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



A way to learn, a way to grow  
**Elige Inesem**



**QS, sello de excelencia académica**  
Inesem: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE INESEM

INESEM Business School ha obtenido reconocimiento tanto a nivel nacional como internacional debido a su firme compromiso con la innovación y el cambio.

Para evaluar su posición en estos rankings, se consideran diversos indicadores que incluyen la percepción online y offline, la excelencia de la institución, su compromiso social, su enfoque en la innovación educativa y el perfil de su personal académico.



Ver en la web

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES

---

### Relaciones institucionales



### Relaciones internacionales



### Acreditaciones y Certificaciones



[Ver en la web](#)

## BY EDUCA EDTECH

---

Inesem es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



### ONLINE EDUCATION

---



[Ver en la web](#)



# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR INESEM

---

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de 18 años de experiencia.
- ✓ Más de 300.000 alumnos ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ 25% de alumnos internacionales.
- ✓ 97% de satisfacción
- ✓ 100% lo recomiendan.
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Inesem.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Inesem cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología

#### 100% ONLINE



Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.

#### APRENDIZAJE



Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva

#### EQUIPO DOCENTE



Inesem cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

[Ver en la web](#)

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por AENOR por la ISO 9001.



## 5. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial** y una **imprenta digital industrial**.

[Ver en la web](#)

## Curso Experto en Office Manager



**DURACIÓN**  
650 horas



**MODALIDAD**  
**ONLINE**



**ACOMPAÑAMIENTO**  
**PERSONALIZADO**

### Titulación

Titulación Expedida y Avalada por el Instituto Europeo de Estudios Empresariales. "Enseñanza No Oficial y No Conducente a la Obtención de un Título con Carácter Oficial o Certificado de Profesionalidad."



#### INESEM BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas  
expide el presente título propio

#### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

#### NOMBRE DEL CURSO

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Inesem Business School.  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expedido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

NOMBRE ALUMNO/A  
Firma del Alumno/a

NOMBRE DE ÁREA MANAGER  
La Dirección Académica



Con Estatuto Consultivo, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNESCO (Nº resolución 4046)

[Ver en la web](#)

## Descripción

---

Gracias a este Curso Experto en Office Manager podrás aprender cómo llevar a cabo y controlar un puesto de recepción administrativa. Para ello, profesionalizarás tus técnicas de atención al cliente ofreciendo un trato basado en aportar una imagen de calidad óptima en el servicio. También adquirirás técnicas de facturación especializándose en la tipología electrónica conociendo toda la normativa y los aspectos necesarios para llevarla a cabo. A su vez, se introducirá en el mundo de la gestión y control stock que le enseñará técnicas de reaprovisionamiento para tener todo el material al día. Por último, el alumno tendrá la posibilidad de descubrir técnicas de archivos y de gestión de la documentación de una forma manual además de controlarla informáticamente a través del programa Excel, aprendiendo a elaborar hojas de bases de datos.

## Objetivos

---

- Ofrecer un trato de atención al cliente de calidad.
- Saber cómo elaborar y gestionar la facturación electrónica.
- Conocer métodos de almacenaje y control de stock.
- Tener la posibilidad de manejar un programa informático como Excel.
- Asimilar técnicas de archivo y de gestión documental.

## Para qué te prepara

---

Este Curso Experto en Office Manager puede ir dirigido a personas que buscan desarrollar su carrera profesional en el ámbito de la administración y la atención al cliente, o que simplemente desean conocer mejor o actualizar sus conocimientos, para dotar de mayor profesionalidad el servicio que prestan de cara a los clientes.

## A quién va dirigido

---

Con este Curso Experto en Office Manager tendrás la posibilidad de aprender las nuevas tendencias dentro del mundo de la administración y de la atención al cliente. Se tendrá la posibilidad de aprender cómo llevar a cabo la facturación electrónica cumpliendo todos los requisitos legales, así como el control de un almacén y su stock. Será un profesional en técnicas de gestión documental y de archivo.

## Salidas laborales

---

Las salidas profesionales de este Curso Experto en Office Manager son las de administrativo, recepcionista y cualquier puesto relacionado con la atención al cliente y con la gestión administrativa de una oficina o de un departamento dentro de una empresa, independientemente de su tamaño o del

[Ver en la web](#)

sector en el que se encuentre. Desarrolla tu carrera profesional y adquiere una formación avanzada.

[Ver en la web](#)

## TEMARIO

---

### MÓDULO 1. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. DECISIONES QUE INFLUYEN AL CLIENTE

1. Las decisiones sobre los productos
2. Las decisiones sobre distribución
3. Las decisiones sobre precios

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. La calidad del servicio al cliente
3. Asistencia al cliente
4. Indicaciones de la asistencia al cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE

1. Introducción
2. Herramientas de medida de la calidad percibida
3. Calidad percibida por el consumidor
4. Calidad de servicio
5. ¿Por qué medir la calidad percibida?
6. ¿Por qué resulta difícil medir la calidad percibida?
7. Herramientas para medir la satisfacción del cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL CLIENTE

1. El cliente
2. Comportamiento del cliente
3. Necesidades del cliente
4. Tipos de clientes
5. Análisis de comportamiento del cliente
6. Factores de influencia en la conducta del cliente
7. Modelos de comportamiento del cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL VENDEDOR

1. El vendedor
2. Tipos de vendedores
3. Características del buen vendedor
4. Cómo tener éxito en las ventas
5. Actividades del vendedor
6. Nociones de psicología aplicada a la venta

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN VERBAL

[Ver en la web](#)

1. Introducción
2. Defectos frecuentes de la comunicación
3. Leyes de la Comunicación
4. Principios de la Comunicación
5. El proceso de Comunicación
6. Mensajes que faciliten el diálogo
7. Obstructores de la Comunicación
8. La retroalimentación
9. Ruidos y barreras en la Comunicación
10. La expresión oral en la venta
11. Veinte sugerencias para la Comunicación oral
12. Conclusión: consejos prácticos para mejorar la Comunicación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. ACTITUD Y COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. Introducción
2. ¿Qué es la Comunicación no verbal?
3. Componentes de la Comunicación no verbal
4. El contacto visual
5. La proxémica
6. La postura y la posición
7. Bloqueos y barreras corporales
8. Los gestos
9. El apretón de manos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. TRATAMIENTO DE QUEJAS, DUDAS, RECLAMACIONES Y OBJECIONES

1. Introducción
2. ¿Por qué surgen las reclamaciones?
3. Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones
4. ¿Qué hacer ante el cliente?
5. ¿Qué no hacer ante el cliente?
6. Actitud ante las quejas y reclamaciones
7. Tratamiento de dudas y objeciones
8. Atención telefónica en el tratamiento de quejas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. SEGURIDAD E HIGIENE

1. Seguridad; los riesgos
2. Higiene y calidad del ambiente
3. Confort y ambientes de trabajo
4. Métodos de conservación y manipulación de alimentos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SIGLO XXI

1. Las Nuevas Tendencias en la Atención al Cliente

#### MÓDULO 2. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS BÁSICOS DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Ver en la web

1. Facturación Electrónica: Introducción
2. Factura Ordinaria y factura electrónica
3. Requisitos de la factura y elementos sustitutivos de la misma

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. UTILIZACIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA

1. Beneficios de la Facturación Electrónica
2. Tipos de factura

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. OBLIGACIONES LEGALES DE LOS EXPEDIDORES DE FACTURA ELECTRÓNICA

1. Obligaciones legales
2. Obligaciones legales de los expedidores de factura electrónica

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. OBLIGACIONES LEGALES DE LOS RECEPTORES DE FACTURA ELECTRÓNICA

1. Obligaciones legales de los receptores de factura electrónica
2. Recepción de la factura
3. Recepción de facturas recibidas de terceros países
4. Recepción por terceros y por cuenta de los obligados tributarios

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ASPECTO PRIVADO Y PÚBLICO DE LAS FACTURAS ELECTRÓNICAS

1. Conceptualización en el tiempo
2. Obligatoriedad de presentar la factura electrónica de parte del proveedor
3. Obligatoriedad de aceptación de facturas electrónicas por parte de la Administración
4. Comprobaciones por parte de la Administración Tributaria

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. NORMATIVA SOBRE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

1. Marco normativo
2. Norma para el comercio electrónico
3. Normativa aplicable en la facturación electrónica

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. INICIATIVAS NACIONALES Y EUROPEAS EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO

1. Iniciativas nacionales y europeas en el sector público y privado
2. Marco normativo general del comercio exterior en España
3. Influencias de las disposiciones de la Unión Europea
4. Política comercial multilateral
5. Organismos nacionales y locales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. FORMATOS DE FACTURA ELECTRÓNICA

1. Formatos de factura electrónica
2. La digitalización certificada
3. Transformación de la factura y documentos sustitutivos de papel a digital
4. Formatos de factura

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL FORMATO EDI. INTERCAMBIO ELECTRÓNICO DE DATOS

Ver en la web

1. El formato EDI. Intercambio electrónico de datos
2. Ejemplos de factura electrónica: Facturae
3. El formato EDI. Intercambio electrónico de datos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS HABITUALES

1. ¿Qué son las aplicaciones informáticas?
2. Aplicaciones del sistema operativo
3. Aplicaciones de comercio electrónico en la empresa
4. Aplicaciones Informáticas de facturación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. CONSERVACIÓN DE FACTURAS ELECTRÓNICAS

1. Documentos a conservar y plazo (Art. 19.1 ROF, Art. 5 OFT)
2. Sujetos obligados a la conservación de las facturas y documentos sustitutivos (Art. 19 ROF)
3. Obligaciones del expedidor (Art. 5 OFT)
4. Obligaciones del destinatario
5. Obligaciones comunes de conservación de los obligados tributarios
6. Lugar de conservación de las facturas o documentos sustitutivos

### MÓDULO 3. CONTROL DE STOCK

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE STOCKS

1. Introducción al control de stocks
2. Clases de medidas de stocks
3. Materiales que conforman el inventario
4. Formas de recuento de stocks

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CÁLCULO PARA EL CONTROL DE COSTES EN INVENTARIO

1. Los costes en la gestión de inventarios
2. Costes de mantenimiento y almacenaje
3. Costes para lanzamiento
4. Costes de adquisición de materias primas y productos terminados
5. Costes de rotura de stock

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTROL DE EXISTENCIAS

1. Las existencias
2. La ficha de almacén
3. Métodos de valoración de existencias
4. El inventario
5. Indicadores de gestión
6. Sistemas de reposición

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCESO DE REAPROVISIONAMIENTO DE PEDIDOS

1. Introducción al reaprovisionamiento
2. Principales modelos de aprovisionamiento

Ver en la web

3. Tipos de demanda y nivel de servicio
4. Modelos para cálculo de tamaño óptimo de pedidos
5. El punto de pedido en el modelo de reaprovisionamiento continuo
6. Sistema de reaprovisionamiento periódico

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS

1. Introducción al reaprovisionamiento con demanda programada
2. Casos y desarrollo del reaprovisionamiento con demanda programada
3. Método DRP
4. Ejemplos de aplicación en técnicas DPR

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROCESOS DE SIMULACIÓN DINÁMICA EN REAPROVISIONAMIENTO

1. Introducción las técnicas de simulación dinámica de sistemas
2. Metodología en dinámica de sistemas
3. Características propias en procesos reales
4. Clasificación del sistema logístico desde la perspectiva dinámica
5. Simbología de los sistemas dinámicos
6. Programas para la simulación de sistemas dinámicos
7. Ejemplo de utilización de las herramientas de simulación

#### MÓDULO 4. DOCUMENTACIÓN, ARCHIVO Y USO DEL EXCEL

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL ARCHIVO

1. Flujo documental de la empresa
2. Conceptos
3. Niveles de archivo
4. Clasificación de documentos
5. Ciclo vital de los documentos
6. Valor de los documentos
7. La seguridad en el archivo

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

1. Métodos de ordenación: alfabética, numérica, por índice temático, cronología y topográfica
2. Sistemas de clasificación del archivo: tradicional, ordenador, microfilm Soportes de archivo
3. Inventario Características de un buen archivo
4. Archivo de puesto, departamental y corporativo La transferencia y el expurgo
5. Gestión documental informática

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. NORMAS QUE INTERVIENEN EN EL TRATAMIENTO DE DATOS E INFORMACIÓN

1. Ética y legalidad en la recopilación de información en soportes informáticos
2. Normas sobre propiedad intelectual
3. Protección de datos de carácter personal
4. Procedimientos de comunicación publicitaria
5. Técnicas de comunicación publicitaria

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONCEPTOS BÁSICOS

1. Elementos de la interfaz
2. Introducción y edición de datos
3. Establecimiento de formato
4. Trabajo con múltiples hojas
5. Creación de gráficos
6. Personalización
7. La ayuda, un recurso importante

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. EDICIÓN DE DATOS Y FÓRMULAS

1. Tipos de datos
2. Introducción de datos
3. Referencias a celdillas
4. Presentación

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. TABLAS Y LISTAS DE DATOS

1. Datos de partida
2. Totalizar y resumir
3. Filtrar y agrupar los datos
4. Tablas dinámicas
5. Tablas de datos

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. ANÁLISIS DE DATOS

1. Configuración de herramientas de análisis
2. Tablas con variables
3. Funciones para hacer pronósticos
4. Simulación de escenarios
5. Persecución de objetivos
6. La herramienta Solver
7. Otras herramientas de análisis de datos

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. BASES DE DATOS

1. Obtención de datos
2. Edición de bases de datos
3. Funciones de bases de datos
4. Asignación XML

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. GRÁFICOS Y DIAGRAMAS

1. Generación de gráficos
2. Inserción de minigráficos
3. Personalización de máximos y mínimos
4. Inserción de formas
5. Imágenes
6. Elementos gráficos e interactividad

[Ver en la web](#)

7. SmartArt

UNIDAD DIDÁCTICA 10. PUBLICACIÓN DE DATOS

1. Impresión de hojas
2. Publicar libros de Excel

[Ver en la web](#)

## Solicita información sin compromiso

**¡Matricularme ya!**

### Teléfonos de contacto

 +34 958 050 240

### ¡Encuéntranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
Oficina 34, C.P. 18200, Maracena (Granada)

 [formacion.continua@inesem.es](mailto:formacion.continua@inesem.es)

 [www.formacioncontinua.eu](http://www.formacioncontinua.eu)

### Horario atención al cliente

Lunes a Jueves: 09:00 a 20:00

Viernes: 9:00 a 14:00

[Ver en la web](#)



**inesem**

formación continua

