

Comunicación oral y escrita en la empresa



Área: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Modalidad: Teleformación

Duración: 70 h

Precio: 35.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. La comunicación oral

####

1.1 El lenguaje oral.

####

1.1.1 Concepto y características.

####

1.1.2 Características de los mensajes orales.

####

1.1.3 Elementos de la comunicación oral.

####

1.1.4 Funciones de la comunicación oral.

####

1.1.5 Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.

####

1.1.6 Planificación de la comunicación oral.

####

1.1.7 Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.

####

1.2 La comunicación no verbal.

####

1.2.1 Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios.

####

1.2.2 Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.

####

1.2.3 Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos.

####

1.3 La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.

####

1.3.1 Pautas de comportamiento e imagen corporativa.

####

1.3.2 Normas para conversar.

####

1.3.3 Reglas para escuchar.

####

1.3.4 Criterios de calidad: empatía, amabilidad.

####

1.3.5 Tratamiento de las objeciones.

####

1.3.6 Las quejas y reclamaciones.

####

1.4 La comunicación telefónica.

####

1.4.1 El teléfono en la actividad empresarial.

####

1.4.2 Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc.

####

1.4.3 Reglas para efectuar una llamada de teléfono.

####

1.4.4 Pasos para contestar una llamada de teléfono.

####

1.4.5 Protocolos de tratamiento.

####

1.4.6 Barreras y dificultades en la transmisión de información.

####

1.4.7 Tipos de llamadas telefónicas.

####

1.4.8 Sistemas de comunicación telefónica en la empresa.

####

1.4.9 Búsqueda de información telefónica.

####

1.5 Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.

####

UNIDAD DIDÁCTICA 2. La comunicación escrita

####

2.1 La escritura como medio de comunicación.

####

2.1.1 El mensaje escrito: concepto.

####

2.1.2 Características del mensaje escrito.

####

2.1.3 Tipos de comunicaciones escritas.

####

2.1.4 Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito.

####

2.1.5 Planificación de los textos.

####

2.1.6 La corrección sintáctica y gramatical.

####

2.1.7 Los signos de puntuación.

####

2.1.8 Las abreviaturas y siglas.

####

2.2 Equipos y sistemas de comunicación escrita.

####

2.2.1 Los sistemas de comunicación: concepto.

####

2.2.2 El ordenador.

####

2.2.3 Otras herramientas de comunicación: fax.

####

2.3 Comunicaciones escritas internas de carácter breve.

####

2.3.1 Concepto.

####

2.3.2 Tipos de comunicaciones internas.

####

2.3.3 Los avisos: concepto y forma de elaboración.

####

2.3.4 Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas.

####

2.3.5 Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración.

####

UNIDAD DIDÁCTICA 3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial

####

3.1 El correo electrónico:

####

3.1.1 Elementos que lo componen.

####

3.1.2 Envío de correos.

####

3.1.3 Recepción de correos.

####

3.1.4 Archivo de correos.

####

3.2 La agenda electrónica:

####

3.2.1 Contactos.

####

3.2.2 Tareas.

####

3.2.3 Notas.

####

3.2.4 Calendario.

####

3.3 Procesador de texto:

####

3.3.1 Estructura de un procesador de texto.

####

3.3.2 Funciones de un procesador de texto.

####

3.3.3 Gestión de documentos.

####

3.3.4 Modelos de documentos: fax, memorándum, etc.

####

3.3.5 Aplicación de formato a documentos.

####

3.3.6 Edición de documentos.

####

3.3.7 Impresión de documentos.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.