Técnicas de recepción y comunicación

Área: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
Modalidad: Teleformación
Duración: 90 h
Precio: 45.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

MF0975_2

CONTENIDOS

1. Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración Pública.

####

1.1 Tipología de las organizaciones por:

####

1.1.1 Sector de actividad.

####

1.1.2 Tamaño.

####

1.1.3 Forma jurídica de constitución y otras.

####

1.2 Identificación de la estructura organizativa empresarial:

####

1.2.1 Horizontal.

####

1.2.2 Vertical.

####

1.2.3 Transversal.

####

1.3 Identificación de la estructura funcional de la organización:

####

1.3.1 Estructura departamental.

####

1.3.2 El organigrama de la empresa: su elaboración.

####

1.4 Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.

####

1.5 Canales de comunicación: tipos y características.

####

1.6 La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional.

####

1.7 Técnicas de trabajo en grupo:

####

1.7.1 Relaciones jerárquicas.

####

1.7.2 Relaciones funcionales.

####

1.8 Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.

####

1.9 Normativa vigente en materia de:

####

1.9.1 Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación.

####

1.9.2 Protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico.

####

2. Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas.

####

2.1 La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas.

####

2.2 Técnicas de comunicación oral:

####

2.2.1 Habilidades sociales.

####

2.2.2 Protocolo.

####

2.3 La comunicación no verbal.

####

2.4 La imagen personal en los procesos de comunicación:

####

2.4.1 Actitudes.

####

2.4.2 Usos.

####

2.4.3 Costumbres.

####

2.5 Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor:

####

2.5.1 Empatía.

####

2.5.2 Principios básicos de la asertividad.

####

3. Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas.

####

3.1 Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.

####

3.2 Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.

####

3.3 Funciones de las relaciones públicas en la organización.

####

3.4 Proceso de comunicación en la recepción:

####

3.4.1 Acogida.

####

3.4.2 Identificación.

####

3.4.3 Gestión.

####

3.4.4 Despedida.

####

3.5 Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes:

####

3.5.1 Escucha activa, empatía y otras.

####

3.5.2 Aplicación de técnicas correctivas.

####

3.6 Formulación y gestión de incidencias básicas.

####

3.7 Normativa vigente en materia de registro.

####

4. Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas.

####

4.1 Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales.

####

4.2 Manejo de centralitas telefónicas.

####

4.3 La comunicación en las redes *intranet* e *Internet*.

####

4.4 Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.

####

4.5 La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica.

####

4.6 La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica:

####

4.6.1 Recepción.

####

4.6.2 Identificación.

####

4.6.3 Justificación de ausencias.

####

4.6.4 Peticiones, solicitudes e inscripciones.

####

4.7 Destrezas en la recepción y realización de llamadas.

####

4.8 Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.

####

5. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales.

####

5.1 Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos.

####

5.2 Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos:

####

5.2.1Normas ortográficas, sintácticas y de léxico socioprofesionales.

####

5.2.2Uso de abreviaturas comerciales y oficiales.

####

5.3 Técnicas de comunicación escrita:

####

5.3.1 Identificación de documentos.

####

5.3.2 Mensajes por correo electrónico o correo postal.

####

5.4 Cartas comerciales.

####

5.5 Soportes para la elaboración y transmisión de información según:

####

5.5.1 Canales de comunicación.

####

5.5.2 Objetivos.

####

5.6 Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales:

####

5.6.1 Formatos.

####

5.6.2 Criterios de realización.

####

5.6.3 Verificación.

####

5.6.4 Control de errores.

####

5.7 Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.

####

5.8 Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas.

####

6. Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica.

####

6.1 Organización de la información y documentación:

####

6.1.1 Objetivos.

####

6.1.2 Finalidad.

####

6.1.3 Técnicas a aplicar.

####

6.2 Correspondencia y paquetería:

####

6.2.1 Tipología.

####

6.2.2 Tratamiento.

####

6.2.3 Verificación de datos.

####

6.2.4 Subsanación de errores.

####

6.2.5 Accesos.

####

6.2.6 Consulta.

####

6.2.7 Conservación.

####

6.3 Recepción de la información y paquetería:

####

6.3.1 Herramientas: servicio de correos, mensajería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, *chats*, áreas de FAQ o herramientas similares.

####

6.3.2 Revisión periódica de estas comunicaciones.

####

6.3.3 Distribución por canales adecuados.

####

6.4 Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas.

####

6.5 Actuación básica en las Administraciones Públicas:

####

6.5.1 Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común.

####

6.5.2 Procedimiento básico del Registro Público.

####

6.6 Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen.

####

6.7 Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica.

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.