

MF0970_1 OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN (ONLINE)



250,00 € - 350,00 €

Este curso se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF0971_1 Reproducción y Archivo certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal para que el alumnado adquiera las habilidades necesarias que le permitan actualizar y extraer distintos tipos de informaciones, utilizando aplicaciones informáticas de bases de datos u otras, de acuerdo con las normas establecidas y a las instrucciones recibidas, para mostrar y consultar la información almacenada, y facilitarla a quien la solicite, así como realizar labores básicas de encuadernado funcional -grapado, encanutado, otros, asegurando la correcta disposición y ordenación del documento, utilizando los formatos más adecuados y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

Categorías: [Administración y Gestión](#) |

Duración	120 h
Modalidad	Online
Docencia	TUTOR PERSONAL
Prácticas	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
Método de pago	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
Centro de empleo	AGENCIA DE COLOCACIÓN
Formación acreditada	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE
Precio	Particular, Empresa

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

MÓDULO 1. OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN

UNIDAD FORMATIVA 1. COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN SITUACIONES PROFESIONALES DE RECEPCIÓN Y TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

1. La comunicación como proceso.
2. . Funciones.
3. . Elementos.
4. . Diferencia entre información y comunicación.
5. . Fases de la comunicación.
6. . Lenguajes utilizados para comunicaciones.
7. . Clases de comunicación: auditivas, visuales y táctiles.
8. . Selección y organización del contenido de mensajes.
9. Técnicas de comunicación efectiva.
10. . Factores que influyen en los comportamientos y señales de escucha.
11. . Barreras y dificultades.
12. . Soluciones.

13. . Comunicaciones eficaces: feed-back, escucha empática y activa.
14. La comunicación y la empresa.
15. . Principios de la comunicación.
16. . Formas de comunicación en la empresa: interna y externa.
17. . Comunicaciones internas: verticales, transversales y formales e informales.
18. . Comunicaciones externas: entrada y salida.
19. . Medios empleados en las comunicaciones empresariales.
20. . Comunicaciones urgentes.
21. Los flujos de comunicación:
22. . Diagramas de flujo.
23. . Información gráfica.
24. Pautas de comunicación e imagen corporativa.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO EN SITUACIONES DE TRABAJO

1. Estilos de respuesta en la interacción verbal:
 2. . Asertivo
 3. . Agresivo.
 4. . No asertivo.
5. El comportamiento verbal.
6. El comportamiento no verbal.
7. Principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, libre información, compromiso viable.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LOS CONFLICTOS CON PERSONAS INTERNAS O EXTERNAS DE LA EMPRESA

1. El conflicto en las relaciones de trabajo.
2. . Características de los conflictos.
3. . Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo.
4. Tratamiento de los conflictos.
5. . Identificación del conflicto.
6. . Causas y consecuencias de los conflictos.
7. . Conflictos relacionados con la tarea.
8. . Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales.
9. . Comportamientos y señales básicas.

10. . Pautas de actuación personal como forma de solución: el dialogo.
11. . El conflicto como oportunidad de cambio.

UNIDAD FORMATIVA 2. COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN LA EMPRESA.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN ORAL

1. El lenguaje oral.
2. . Concepto y características.
3. . Características de los mensajes orales.
4. . Elementos de la comunicación oral.
5. . Funciones de la comunicación oral.
6. . Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.
7. . Planificación de la comunicación oral.
8. . Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.
9. La comunicación no verbal.
10. . Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios.
11. . Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.
12. . Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos.
13. La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.
14. . Pautas de comportamiento e imagen corporativa.
15. . Normas para conversar.
16. . Reglas para escuchar.
17. . Criterios de calidad: empatía, amabilidad.
18. . Tratamiento de las objeciones.
19. . Las quejas y reclamaciones.
20. La comunicación telefónica.
21. . El teléfono en la actividad empresarial.
22. . Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc.
23. . Reglas para efectuar una llamada de teléfono.
24. . Pasos para contestar una llamada de teléfono.
25. . Protocolos de tratamiento.
26. . Barreras y dificultades en la transmisión de información.
27. . Tipos de llamadas telefónicas.
28. . Sistemas de comunicación telefónica en la empresa.
29. . Búsqueda de información telefónica.
30. Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN ESCRITA

1. La escritura como medio de comunicación.
2. . El mensaje escrito: concepto.
3. . Características del mensaje escrito.
4. . Tipos de comunicaciones escritas.
5. . Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito.
6. . Planificación de los textos.
7. . La corrección sintáctica y gramatical.
8. . Los signos de puntuación.
9. . Las abreviaturas y siglas.
10. Equipos y sistemas de comunicación escrita.
11. . Los sistemas de comunicación: concepto.
12. . El ordenador.
13. . Otras herramientas de comunicación: fax.
14. Comunicaciones escritas internas de carácter breve.
15. . Concepto.
16. . Tipos de comunicaciones internas.
17. . Los avisos: concepto y forma de elaboración.
18. . Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas.
19. . 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

1. El correo electrónico:
2. . Elementos que lo componen.
3. . Envío de correos.
4. . Recepción de correos.
5. . Archivo de correos.
6. La agenda electrónica:
7. . Contactos.
8. . Tareas.
9. . Notas.
10. . Calendario.
11. Procesador de texto:
12. . Estructura de un procesador de texto.
13. . Funciones de un procesador de texto.

14. . Gestión de documentos.
15. . Modelos de documentos: fax, memorandum, etc.
16. . Aplicación de formato a documentos.
17. . Edición de documentos.
18. . Impresión de documentos.

