

MF0975_2 TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN (ONLINE)



250,00 € - 350,00 €

Este curso se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF0975_2 Técnicas de Recepción y Comunicación 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 que permita al alumnado adquirir las habilidades profesionales básicas para gestionar el registro y la distribución de las comunicaciones escritas - documentos y/o correspondencia convencional o electrónica y paquetería recibidas o emitidas, de forma rápida, eficiente y de acuerdo con las normas legales e internas, para optimizar la circulación y disponibilidad de la información en su ámbito de competencia, así como redactar y cumplimentar documentos e impresos de comunicación o información, oficiales o privados, con corrección y pulcritud, cumpliendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos disponibles, a fin de transmitir la mejor imagen de la organización a sus destinatarios.

Categorías: [Administración y Gestión](#) |

INFORMACIÓN

Duración

90 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. TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

1. Tipología de las organizaciones por:
 2. - Sector de actividad.
 3. - Tamaño.
 4. - Forma jurídica de constitución y otras.
5. Identificación de la estructura organizativa empresarial:
 6. - Horizontal.
 7. - Vertical.
 8. - Transversal.
9. Identificación de la estructura funcional de la organización:
 10. - Estructura departamental.
 11. - El organigrama de la empresa: su elaboración.
 12. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
 13. Canales de comunicación: tipos y características.
 14. La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional.
15. Técnicas de trabajo en grupo:
 16. - Relaciones jerárquicas.
 17. - Relaciones funcionales.

18. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.
19. Normativa vigente en materia de:
20. - Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación.
21. - Protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

1. La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas.
2. Técnicas de comunicación oral:
 3. - Habilidades sociales.
 4. - Protocolo.
5. La comunicación no verbal.
6. La imagen personal en los procesos de comunicación:
 7. - Actitudes.
 8. - Usos.
 9. - Costumbres.
10. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor:
 11. - Empatía.
 12. - Principios básicos de la asertividad.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECEPCIÓN DE VISITAS EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

1. Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.
2. Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.
3. Funciones de las relaciones públicas en la organización.
4. Proceso de comunicación en la recepción:
 5. - Acogida.
 6. - Identificación.
 7. - Gestión.
 8. - Despedida.
9. Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes:
10. - Escucha activa, empatía y otras.
11. - Aplicación de técnicas correctivas
12. Formulación y gestión de incidencias básicas.

13. Normativa vigente en materia de registro.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

1. Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales.
2. Manejo de centralitas telefónicas.
3. La comunicación en las redes intranet e Internet.
4. Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
5. La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica.
6. La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica:
7. Recepción.
8. Identificación.
9. Justificación de ausencias.
10. Peticiones, solicitudes e inscripciones.
11. Destrezas en la recepción y realización de llamadas.
12. Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ELABORACIÓN Y TRANSMISIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS, PRIVADAS Y OFICIALES.

1. Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos.
2. Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos:
3. - Normas ortográficas, sintácticas y de léxico socioprofesionales.
4. - Uso de abreviaturas comerciales y oficiales.
5. Técnicas de comunicación escrita:
6. - Identificación de documentos.
7. - Mensajes por correo electrónico o correo postal.
8. Cartas comerciales.
9. Soportes para la elaboración y transmisión de información según:
10. - Canales de comunicación.
11. - Objetivos.
12. Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales:
13. - Formatos.
14. - Criterios de realización.
15. - Verificación.

16. - Control de errores.
17. Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.
18. Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN CONVENCIONAL O ELECTRÓNICA.

1. Organización de la información y documentación:
 2. - Objetivos.
 3. - Finalidad.
 4. - Técnicas a aplicar.
5. Correspondencia y paquetería:
 6. - Tipología.
 7. - Tratamiento.
 8. - Verificación de datos.
 9. - Subsanación de errores.
10. - Accesos.
11. - Consulta.
12. - Conservación.
13. Recepción de la información y paquetería:
 14. - Herramientas: servicio de correos, mensajería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, chats, áreas de FAQ o herramientas similares.
 15. - Revisión periódica de estas comunicaciones.
 16. - Distribución por canales adecuados.
17. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas.
18. Actuación básica en las Administraciones Públicas:
 19. - Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común.
 20. - Procedimiento básico del Registro Público.
21. Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen.
22. Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica.