

UF0521 COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN LA EMPRESA (ONLINE)



180,00 € - 250,00 €

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente al Módulo Formativo MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación regulada en el Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

Categorías: [Administración y Gestión](#), [Administración y Oficinas](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#), [Cursos online](#) |

INFORMACIÓN

Duración	70 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

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

UNIDAD FORMATIVA 1. 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.

