

MF0975_2

Técnicas de recepción y comunicación

Descripción:

En este curso se aprenderán a recibir y procesar las comunicaciones internas y externas a la organización. Para ello se estudiarán las técnicas de recepción de visitas tanto de clientes internos como externos, se aprenderá a canalizar las comunicaciones orales, tanto telefónicas como telemáticas, y se enseñará cómo gestionar y registrar la distribución de las comunicaciones escritas, todo ello bajo el protocolo de actuación que permite transmitir la mejor imagen para la empresa.

Nº de horas:

90 horas

Objetivos:

- Identificar la estructura funcional de organizaciones tipo y de la Administración Pública, distinguiendo los flujos de información en las comunicaciones orales o escritas, de forma presencial, telemática o electrónica, y sus medios de canalización.
- Aplicar las técnicas de comunicación oral, presencial o telemática, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales de organizaciones e interlocutores tipo.
- Aplicar el proceso de recepción, acogida y registro de visitas en situaciones tipo desarrollando las habilidades de comunicación convenientes en cada una de las fases.
- Aplicar técnicas de comunicación escrita en la redacción y cumplimentación de información y documentación, oficial o privada, mediante la utilización de medios ofimáticos y electrónicos.
- Aplicar las técnicas de registro público y privado, y distribución de la información y documentación, facilitando su acceso, seguridad y confidencialidad.

Requisitos y conocimientos:

Orientado a personas relacionadas con el área administrativa y de gestión empresarial. No son necesarios conocimientos previos para cursar el módulo con aprovechamiento, sin embargo es aconsejable disponer de las habilidades sociales básicas y tener facilidad de expresión y comprensión verbal y lectora.

Contenido MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación**Unidad didáctica 1. Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración Pública**

- 1.1. Tipología de las organizaciones
- 1.2. Identificación de la estructura organizativa empresarial
- 1.3. Identificación de la estructura funcional de la organización
- 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
- 1.8. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa
- 1.9. Normativa vigente

Unidad didáctica 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
- 2.3. La comunicación no verbal
- 2.4. La imagen personal en los procesos de comunicación
- 2.5. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor

Unidad didáctica 3. Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas

- 3.1. Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida
- 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
- 3.5. Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes

- 3.6. Formulación y gestión de incidencias básicas
- 3.7. Normativa vigente en materia de registro

Unidad didáctica 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 información
- 4.5. La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica
- 4.6. La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica
- 4.7. Destrezas en la recepción y realización de llamadas
- 4.8. Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas

Unidad didáctica 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
- 5.2. Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos
- 5.3. Técnicas de comunicación escrita
- 5.4. Cartas comerciales
- 5.5. Soportes para la elaboración y transmisión de información
- 5.6. Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales
- 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

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

- 6.1. Organización de la información y documentación
- 6.2. Correspondencia y paquetería
- 6.3. Recepción de la información y paquetería
- 6.4. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y consultas
- 6.5. Actuación básica en las Administraciones Públicas
- 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

Más Información:

Contenidos adaptados al Certificado de profesionalidad de Actividades administrativas en la relación con el cliente (ADGG0208)

Según contenidos regulados y establecidos en el Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo, B.O.E. número 136 de 8 de junio de 2011