

UF0521

Comunicación oral y escrita en la empresa

Descripción:

Se pueden distinguir tres tipos de comunicación en el ámbito empresarial, siendo imprescindible que los encargados dominen la elaboración, gestión y archivo de los documentos. Estos tres tipos de comunicación son: la comunicación oral, la comunicación escrita y la comunicación telemática. En cada una de las unidades se detallan las técnicas y procesos que deben utilizarse para una correcta dinámica de comunicación, tanto interna como externa. Este curso aportará los conocimientos teóricos necesarios sobre las características de comunicación, las pautas básicas de actuación, así como la adquisición de las nociones básicas implicadas en la comunicación, lo que contribuirá a mejorar las relaciones de los procesos comunicativos. Este curso se dirige a todos los interesados que quieran ampliar sus conocimientos y aprender las técnicas básicas de comunicación escrita, oral así como presencial o telemática, así como a aquellos profesionales que apliquen diariamente técnicas comunicativas en situaciones de relaciones interpersonales. Asimismo, este curso también está orientado a personas que quieran ampliar sus conocimientos profesionales en este ámbito.

Nº de horas:

70 horas

Objetivos:

El objetivo general es aplicar técnicas de comunicación escrita en la confección de documentos de información, mediante la utilización de instrumentos de escritura manuales o electrónicos.

Utilizar técnicas básicas de comunicación presencial, telefónica o telemática de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales rutinarios, de organizaciones e interlocutores tipo, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa tipo en la actuación empresarial.

Los objetivos específicos de la acción formativa son los siguientes:

- Aplicar técnicas de comunicación efectiva, en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas de la organización.
- Aplicar pautas de comportamiento asertivo en procesos de comunicación tanto presenciales como telefónicos.
- Conocer las normas y principios que deben reunir los mensajes escritos.
- Identificar los sistemas de comunicación como el ordenador y el fax, y la combinación entre ambos.
- Distinguir los tipos de comunicación interna y sus características.
- Manejar el correo con Microsoft Outlook.
- Manejar las funciones de la agenda electrónica con Microsoft Outlook.
- Conocer los aspectos básicos del procesador de texto.

Requisitos y conocimientos:

Dominar y utilizar habilidades sociales básicas y poseer capacidades de expresión y comprensión verbal y lectora.

Contenido UF0521: Comunicación oral y escrita en la empresa

Unidad Didáctica 1. La comunicación oral

- 1.1. El lenguaje oral
- 1.2. La comunicación no verbal
- 1.3. La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial
- 1.4. La comunicación telefónica
- 1.5. Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica

Unidad Didáctica 2. La comunicación escrita

- 2.1. La escritura como medio de comunicación
- 2.2. Equipos y sistemas de comunicación escrita
- 2.3. Comunicaciones escritas internas de carácter breve

Unidad Didáctica 3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial

- 3.1. El correo electrónico
- 3.2. La agenda electrónica

Más Información:

Unidad Formativa perteneciente al Certificado de profesionalidad operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales (ADGG0408)

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, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión.