



Operaciones básicas de comunicación (Online)

Duración: 120 h

Modalidad: Online

PROGRAMA

1. 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.