



# Técnicas de Recepción y Comunicación (Online)

**Duración:** 90 h

**Modalidad:** Online

## PROGRAMA

### 1. 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.