

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Técnicas de recepción y comunicación (MF0975_2)

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Contenidos:

1. Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración Pública. 1.1 Tipología de las organizaciones por: 1.1.1 Sector de actividad. 1.1.2 Tamaño. 1.1.3 Forma jurídica de constitución y otras. 1.2 Identificación de la estructura organizativa empresarial: 1.2.1 Horizontal. 1.2.2 Vertical. 1.2.3 Transversal. 1.3 Identificación de la estructura funcional de la organización: 1.3.1 Estructura departamental. 1.3.2 El organigrama de la empresa: su elaboración. 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: 1.7.1 Relaciones jerárquicas. 1.7.2 Relaciones funcionales. 1.8 Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa. 1.9 Normativa vigente en materia de: 1.9.1 Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación. 1.9.2 Protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico. 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: 2.2.1 Habilidades sociales. 2.2.2 Protocolo. 2.3 La comunicación no verbal. 2.4 La imagen personal en los procesos de comunicación: 2.4.1 Actitudes. 2.4.2 Usos. 2.4.3 Costumbres. 2.5 Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor: 2.5.1 Empatía. 2.5.2 Principios básicos de la asertividad. 3. Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas. 3.1 Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos. 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: 3.4.1 Acogida. 3.4.2 Identificación. 3.4.3



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Gestión. 3.4.4 Despedida. 3.5 Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes: 3.5.1 Escucha activa, empatía y otras. 3.5.2 Aplicación de técnicas correctivas. 3.6 Formulación y gestión de incidencias básicas. 3.7 Normativa vigente en materia de registro. 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 la información. 4.5 La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica. 4.6 La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica: 4.6.1 Recepción. 4.6.2 Identificación. 4.6.3 Justificación de ausencias. 4.6.4 Peticiones, solicitudes e inscripciones. 4.7 Destrezas en la recepción y realización de llamadas. 4.8 Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas. 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: Tipología y características de los documentos. 5.2 Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos: 5.2.1 Normas ortográficas, sintácticas y de léxico socioprofesionales. 5.2.2 Uso de abreviaturas comerciales y oficiales. 5.3 Técnicas de comunicación escrita: 5.3.1 Identificación de documentos. 5.3.2 Mensajes por correo electrónico o correo postal. 5.4 Cartas comerciales. 5.5 Soportes para la elaboración y transmisión de información según: 5.5.1 Canales de comunicación. 5.5.2 Objetivos. 5.6 Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales: 5.6.1 Formatos. 5.6.2 Criterios de realización. 5.6.3 Verificación. 5.6.4 Control de errores. 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. 6. Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica. 6.1 Organización de la información y documentación: 6.1.1 Objetivos. 6.1.2 Finalidad. 6.1.3 Técnicas a aplicar. 6.2 Correspondencia y paquetería: 6.2.1 Tipología. 6.2.2 Tratamiento. 6.2.3 Verificación de datos. 6.2.4 Subsanción de errores. 6.2.5 Accesos. 6.2.6 Consulta. 6.2.7 Conservación. 6.3 Recepción de la información y paquetería: 6.3.1 Herramientas: servicio de correos, mensajería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, chats, áreas de FAQ o herramientas similares. 6.3.2 Revisión periódica de estas comunicaciones. 6.3.3 Distribución por canales adecuados. 6.4 Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas. 6.5 Actuación básica en las Administraciones Públicas: 6.5.1 Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común. 6.5.2 Procedimiento básico del Registro Público. 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.