

Técnicas de recepción y comunicación - Actividades Administrativas en la relación con el cliente

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

- Recepcionar visitas de clientes internos y externos de la organización, o de público en general, de acuerdo con su ámbito de actuación, aplicando criterios de calidad de servicio y protocolo, a fin de canalizar con eficacia y rapidez sus peticiones.
- Canalizar las comunicaciones orales ?telefónicas o telemáticas?, internas o externas, de la organización hacia los destinatarios adecuados, aplicando los protocolos de actuación internos y transmitiendo la mejor imagen, para responder con eficacia y rapidez las peticiones.
- Gestionar el registro y la distribución de las comunicaciones escritas ?documentos y/o correspondencia convencional o electrónica y paquetería recibidas o emitidas, de forma rápida, eficiente y de acuerdo con las normas legales e internas, para optimizar la circulación y disponibilidad de la información en su ámbito de competencia.
- Redactar y cumplimentar documentos e impresos de comunicación o información, oficiales o privados, con corrección y pulcritud, cumpliendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos disponibles, a fin de transmitir la mejor imagen de la organización a sus destinatarios.

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

1. Tipología de las organizaciones por:

1.1.- Sector de actividad.



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



1.2.- Tamaño.

1.3.- Forma jurídica de constitución y otras.

2. Identificación de la estructura organizativa empresarial:

2.1.- Horizontal.

2.2.- Vertical.

2.3.- Transversal.

3. Identificación de la estructura funcional de la organización:

3.1.- Estructura departamental.

3.2.- El organigrama de la empresa: su elaboración.

4. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.

5. Canales de comunicación: tipos y características.

6. La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional.

7. Técnicas de trabajo en grupo:

7.1.- Relaciones jerárquicas.

7.2.- Relaciones funcionales.

8. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.

9. Normativa vigente en materia de:

9.1.- Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación.

9.2.- Protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico.



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**

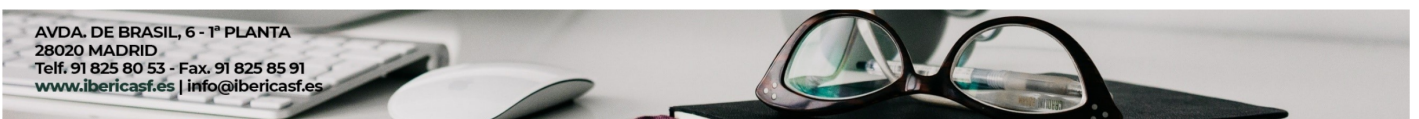


UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

1. La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas.
2. Técnicas de comunicación oral:
 - 2.1.- Habilidades sociales.
 - 2.2.- Protocolo.
3. La comunicación no verbal.
4. La imagen personal en los procesos de comunicación:
 - 4.1.- Actitudes.
 - 4.2.- Usos.
 - 4.3.- Costumbres.
5. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor:
 - 5.1.- Empatía.
 - 5.2.- 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.



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



4. Proceso de comunicación en la recepción:

4.1.- Acogida.

4.2.- Identificación.

4.3.- Gestión.

4.4.- Despedida.

5. Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes:

5.1.- Escucha activa, empatía y otras.

5.2.- Aplicación de técnicas correctivas

6. Formulación y gestión de incidencias básicas.

7. Normativa vigente en materia de registro.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales
Manejo de centralitas telefónicas.

La comunicación en las redes intranet e Internet.

Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.

La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica.

La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica:

Recepción.

Identificación.

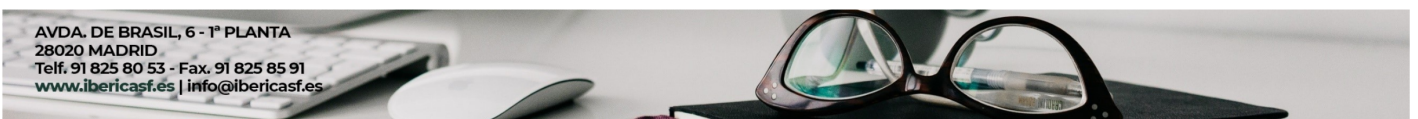
Justificación de ausencias.

Peticiones, solicitudes e inscripciones.

Destrezas en la recepción y realización de llamadas.

Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ELABORACIÓN Y TRANSMISIÓN DE COMUNICACIONES



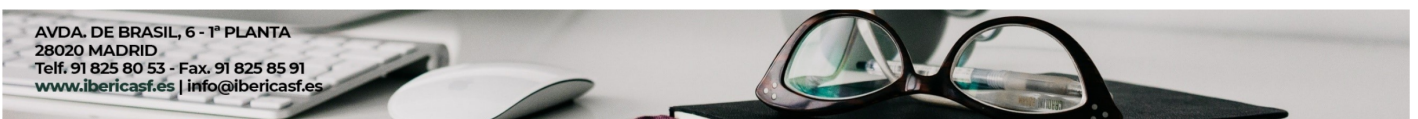
La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



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:
 - 2.1.- Normas ortográficas, sintácticas y de léxico socioprofesionales.
 - 2.2.- Uso de abreviaturas comerciales y oficiales.
3. Técnicas de comunicación escrita:
 - 3.1.- Identificación de documentos.
 - 3.2.- Mensajes por correo electrónico o correo postal.
4. Cartas comerciales.
5. Soportes para la elaboración y transmisión de información según:
 - 5.1.- Canales de comunicación.
 - 5.2.- Objetivos.
6. Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales:
 - 6.1.- Formatos.
 - 6.2.- Criterios de realización.
 - 6.3.- Verificación.
 - 6.4.- Control de errores.
7. Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



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.

1. Organización de la información y documentación:

1.1.- Objetivos.

1.2.- Finalidad.

1.3.- Técnicas a aplicar.

2. Correspondencia y paquetería:

2.1.- Tipología.

2.2.- Tratamiento.

2.3.- Verificación de datos.

2.4.- Subsanación de errores.

2.5.- Accesos.

2.6.- Consulta.

2.7.- Conservación.

3. Recepción de la información y paquetería:

3.1.- Herramientas: servicio de correos, mensajería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, chats, áreas de FAQ o herramientas similares.

3.2.- Revisión periódica de estas comunicaciones.

3.3.- Distribución por canales adecuados.



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



4. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas.
5. Actuación básica en las Administraciones Públicas:
 - 5.1.- Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común.
 - 5.2.- Procedimiento básico del Registro Público.
6. Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen.
7. Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica.