

Técnicas de Recepción y Comunicación

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.

Tipología de las organizaciones por:

- Sector de actividad.
- Tamaño.
- Forma jurídica de constitución y otras.

Identificación de la estructura organizativa empresarial:

- Horizontal.
- Vertical.



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



- Transversal.

Identificación de la estructura funcional de la organización:

- Estructura departamental.

- El organigrama de la empresa: su elaboración.

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

Canales de comunicación: tipos y características.

La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional.

Técnicas de trabajo en grupo:

- Relaciones jerárquicas.

- Relaciones funcionales.

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

Normativa vigente en materia de:

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

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

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

La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas.

Técnicas de comunicación oral:

- Habilidades sociales.

- Protocolo.

La comunicación no verbal.

La imagen personal en los procesos de comunicación:

- Actitudes.

- Usos.

- Costumbres.

Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor:

- Empatía.

- Principios básicos de la asertividad.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECEPCIÓN DE VISITAS EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.

Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.

Funciones de las relaciones públicas en la organización.

Proceso de comunicación en la recepción:

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



- Acogida.
- Identificación.
- Gestión.
- Despedida.

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

- Escucha activa, empatía y otras.
- Aplicación de técnicas correctivas

Formulación y gestión de incidencias básicas.

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 ESCRITAS, PRIVADAS Y OFICIALES.

Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas:

Tipología y características de los documentos.

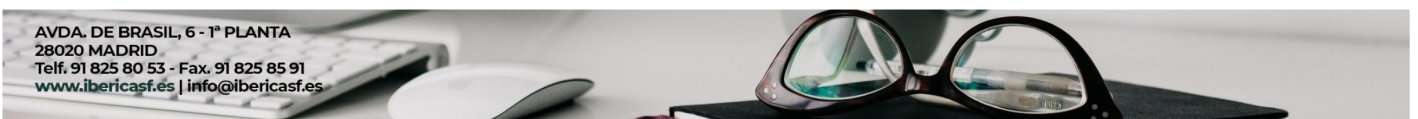
Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos:

- Normas ortográficas, sintácticas y de léxico socioprofesionales.
- Uso de abreviaturas comerciales y oficiales.

Técnicas de comunicación escrita:

- Identificación de documentos.
- Mensajes por correo electrónico o correo postal.

Cartas comerciales.



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Soportes para la elaboración y transmisión de información según:

- Canales de comunicación.
- Objetivos.

Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales:

- Formatos.
- Criterios de realización.
- Verificación.
- Control de errores.

Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.

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.

Organización de la información y documentación:

- Objetivos.
- Finalidad.
- Técnicas a aplicar.

Correspondencia y paquetería:

- Tipología.
- Tratamiento.
- Verificación de datos.
- Subsanación de errores.
- Accesos.
- Consulta.
- Conservación.

Recepción de la información y paquetería:

- Herramientas: servicio de correos, mensajería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, chats, áreas de FAQ o herramientas similares.
- Revisión periódica de estas comunicaciones.
- Distribución por canales adecuados.

Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas.

Actuación básica en las Administraciones Públicas:

- Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común.
- Procedimiento básico del Registro Público.

Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen.

Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



información y documentación convencional o electrónica.