



# Comunicación Oral y Escrita en la Empresa

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

Aplicar técnicas de comunicación escrita en la confección y cumplimentado de avisos, rótulos u otros documentos de información análogos, mediante la utilización de instrumentos de escritura manuales o electrónicos.

Utilizar técnicas básicas de comunicación presencial, transmitiendo información operativa y de imagen corporativa de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales rutinarios, de organizaciones e interlocutores tipo.

Utilizar técnicas básicas de comunicación telefónica y telemática para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa tipo en la actuación empresarial.

## Contenidos:

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN ORAL

#### El lenguaje oral.

- . Concepto y características.
- . Características de los mensajes orales.
- . Elementos de la comunicación oral.
- . Funciones de la comunicación oral.
- . Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.
- . Planificación de la comunicación oral.
- . Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.

#### La comunicación no verbal.

- . Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios.
- . Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.
- . Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos.

#### La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.

- . Pautas de comportamiento e imagen corporativa.



- . Normas para conversar.
  - . Reglas para escuchar.
  - . Criterios de calidad: empatía, amabilidad.
  - . Tratamiento de las objeciones.
  - . Las quejas y reclamaciones.
- La comunicación telefónica.
- . El teléfono en la actividad empresarial.
  - . Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc.
  - . Reglas para efectuar una llamada de teléfono.
  - . Pasos para contestar una llamada de teléfono.
  - . Protocolos de tratamiento.
  - . Barreras y dificultades en la transmisión de información.
  - . Tipos de llamadas telefónicas.
  - . Sistemas de comunicación telefónica en la empresa.
  - . Búsqueda de información telefónica.
- Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN ESCRITA

- La escritura como medio de comunicación.
- . El mensaje escrito: concepto.
  - . Características del mensaje escrito.
  - . Tipos de comunicaciones escritas.
  - . Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito.
  - . Planificación de los textos.
  - . La corrección sintáctica y gramatical.
  - . Los signos de puntuación.
  - . Las abreviaturas y siglas.
- Equipos y sistemas de comunicación escrita.
- . Los sistemas de comunicación: concepto.
  - . El ordenador.
  - . Otras herramientas de comunicación: fax.
- Comunicaciones escritas internas de carácter breve.
- . Concepto.
  - . Tipos de comunicaciones internas.
  - . Los avisos: concepto y forma de elaboración.
  - . Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas.
  - . 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

El correo electrónico:

- . Elementos que lo componen.
- . Envío de correos.
- . Recepción de correos.

La agenda electrónica:

- . Contactos.
- . Tareas.
- . Notas.
- . Calendario.

Procesador de texto:

- . Estructura de un procesador de texto.
- . Funciones de un procesador de texto.
- . Gestión de documentos.
- . Modelos de documentos: fax, memorandum, etc.
- . Aplicación de formato a documentos.
- . Edición de documentos.
- . Impresión de documentos.