

Curso Superior de Comunicación en la Empresa para Secretariado de Dirección

Modalidad:

e-learning con una duración 112 horas

Objetivos:

Explicar el proceso comunicativo así como los componentes que intervienen en él. Conocer cómo es tratada la información y enviada dentro y fuera de la empresa gracias a la comunicación que se establece en la misma. Contextualizar la utilización de una adecuada y eficaz comunicación oral dentro del ámbito empresarial. Identificar los diferentes elementos que intervienen en el proceso de la comunicación telefónica, así como los aspectos verbales y no verbales que hacen de ella una comunicación eficaz. Acercarse al proceso general de redacción como un medio efectivo para realizar una correcta redacción de documentos.

Contenidos:

TEMA 1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

Elementos del proceso de comunicación
Tipos de comunicación
La comunicación informal
Efectos de la comunicación
Obstáculos o barreras para la comunicación
Decálogo de la comunicación

TEMA 2. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

Las relaciones en la empresa: humanas y laborales
Tratamiento y flujo de la información en la empresa
La comunicación interna de la empresa
La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las

organizaciones

La comunicación externa de la empresa

La relación entre organización y comunicación en la empresa: centralización o descentralización

Herramientas de comunicación interna y externa

TEMA 3. LA COMUNICACIÓN ORAL I

La comunicación oral en la empresa

Precisión y claridad en el lenguaje

Elementos de la comunicación oral eficaz

Técnicas de intervención verbal

TEMA 4. LA COMUNICACIÓN ORAL II

Formas de comunicación oral en la empresa

Hablar en público

La entrevista en la empresa

TEMA 5. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Proceso de comunicación telefónica

Prestaciones habituales

Medios y equipos

Realización de llamadas

Protocolo telefónico

TEMA 6. COMUNICACIÓN ESCRITA

Normas generales de la comunicación escrita

Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos

Técnicas y normas gramaticales

Diccionarios

TEMA 7. FORMAS DE COMUNICACIÓN ESCRITA

Partes generales de la redacción

Documentos de comunicación interna

Documentos de comunicación externa

La carta comercial

TEMA 8. COMUNICACIÓN NO VERBAL

El lenguaje no verbal

Relaciones entre la conducta verbal y no verbal

Entablar relaciones