

Curso: Comunicación Oral y Escrita en la Empresa

Familia Profesional: Administración y gestión.

Modalidad: On-line (Teleformación).

Duración: 30 h.

Contenidos:

1. La comunicación oral

- 1.1 El lenguaje oral.
 - 1.1.1 Concepto y características.
 - 1.1.2 Características de los mensajes orales.
 - 1.1.3 Elementos de la comunicación oral.
 - 1.1.4 Funciones de la comunicación oral.
 - 1.1.5 Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.
 - 1.1.6 Planificación de la comunicación oral.
 - 1.1.7 Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.
- 1.2 La comunicación no verbal.
 - 1.2.1 Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios.
 - 1.2.2 Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.
 - 1.2.3 Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos.
- 1.3 La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.
 - 1.3.1 Pautas de comportamiento e imagen corporativa.
 - 1.3.2 Normas para conversar.
 - 1.3.3 Reglas para escuchar.
 - 1.3.4 Criterios de calidad: empatía, amabilidad.
 - 1.3.5 Tratamiento de las objeciones.
 - 1.3.6 Las quejas y reclamaciones.
- 1.4 La comunicación telefónica.
 - 1.4.1 El teléfono en la actividad empresarial.
 - 1.4.2 Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc.
 - 1.4.3 Reglas para efectuar una llamada de teléfono.
 - 1.4.4 Pasos para contestar una llamada de teléfono.
 - 1.4.5 Protocolos de tratamiento.
 - 1.4.6 Barreras y dificultades en la transmisión de información.
 - 1.4.7 Tipos de llamadas telefónicas.
 - 1.4.8 Sistemas de comunicación telefónica en la empresa.
 - 1.4.9 Búsqueda de información telefónica.
- 1.5 Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.

2. La comunicación escrita

- 2.1 La escritura como medio de comunicación.
 - 2.1.1 El mensaje escrito: concepto.
 - 2.1.2 Características del mensaje escrito.
 - 2.1.3 Tipos de comunicaciones escritas.
 - 2.1.4 Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito.
 - 2.1.5 Planificación de los textos.
 - 2.1.6 La corrección sintáctica y gramatical.
 - 2.1.7 Los signos de puntuación.
 - 2.1.8 Las abreviaturas y siglas.
- 2.2 Equipos y sistemas de comunicación escrita.

- 2.2.1 Los sistemas de comunicación: concepto.
- 2.2.2 El ordenador.
- 2.2.3 Otras herramientas de comunicación: fax.
- 2.3 Comunicaciones escritas internas de carácter breve.
- 2.3.1 Concepto.
- 2.3.2 Tipos de comunicaciones internas.
- 2.3.3 Los avisos: concepto y forma de elaboración.
- 2.3.4 Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas.
- 2.3.5 Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración.

3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial

- 3.1 El correo electrónico:
 - 3.1.1 Elementos que lo componen.
 - 3.1.2 Envío de correos.
 - 3.1.3 Recepción de correos.
 - 3.1.4 Archivo de correos.
- 3.2 La agenda electrónica:
 - 3.2.1 Contactos.
 - 3.2.2 Tareas.
 - 3.2.3 Notas.
 - 3.2.4 Calendario.
- 3.3 Procesador de texto:
 - 3.3.1 Estructura de un procesador de texto.
 - 3.3.2 Funciones de un procesador de texto.
 - 3.3.3 Gestión de documentos.
 - 3.3.4 Modelos de documentos: fax, memorándum, etc.
 - 3.3.5 Aplicación de formato a documentos.
 - 3.3.6 Edición de documentos.
 - 3.3.7 Impresión de documentos.