

## Curso: Técnicas de Recepción y Comunicación

**Familia Profesional:** Administración y gestión.

**Modalidad:** On-line (Teleformación).

**Duración:** 40 h.

### Contenidos:

#### **1. Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración Pública.**

1.1 Tipología de las organizaciones por:

1.1.1 Sector de actividad.

1.1.2 Tamaño.

1.1.3 Forma jurídica de constitución y otras.

1.2 Identificación de la estructura organizativa empresarial:

1.2.1 Horizontal.

1.2.2 Vertical.

1.2.3 Transversal.

1.3 Identificación de la estructura funcional de la organización:

1.3.1 Estructura departamental.

1.3.2 El organigrama de la empresa: su elaboración.

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

1.5 Canales de comunicación: tipos y características.

1.6 La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional.

1.7 Técnicas de trabajo en grupo:

1.7.1 Relaciones jerárquicas.

1.7.2 Relaciones funcionales.

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

1.9 Normativa vigente en materia de:

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

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

#### **2. Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas.**

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

2.2 Técnicas de comunicación oral:

2.2.1 Habilidades sociales.

2.2.2 Protocolo.

2.3 La comunicación no verbal.

2.4 La imagen personal en los procesos de comunicación:

2.4.1 Actitudes.

2.4.2 Usos.

2.4.3 Costumbres.

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

2.5.1 Empatía.

2.5.2 Principios básicos de la asertividad.

#### **3. Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas.**

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

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

3.3 Funciones de las relaciones públicas en la organización.

3.4 Proceso de comunicación en la recepción:

- 3.4.1 Acogida.
- 3.4.2 Identificación.
- 3.4.3 Gestión.
- 3.4.4 Despedida.
- 3.5 Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes:
  - 3.5.1 Escucha activa, empatía y otras.
  - 3.5.2 Aplicación de técnicas correctivas.
- 3.6 Formulación y gestión de incidencias básicas.
- 3.7 Normativa vigente en materia de registro.

#### **4. Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas.**

- 4.1 Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales.
- 4.2 Manejo de centralitas telefónicas.
- 4.3 La comunicación en las redes intranet e Internet.
- 4.4 Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
- 4.5 La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica.
- 4.6 La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica:
  - 4.6.1 Recepción.
  - 4.6.2 Identificación.
  - 4.6.3 Justificación de ausencias.
  - 4.6.4 Peticiones, solicitudes e inscripciones.
- 4.7 Destrezas en la recepción y realización de llamadas.
- 4.8 Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.

#### **5. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales.**

- 5.1 Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos.
- 5.2 Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos:
  - 5.2.1 Normas ortográficas, sintácticas y de léxico socioprofesionales.
  - 5.2.2 Uso de abreviaturas comerciales y oficiales.
- 5.3 Técnicas de comunicación escrita:
  - 5.3.1 Identificación de documentos.
  - 5.3.2 Mensajes por correo electrónico o correo postal.
- 5.4 Cartas comerciales.
- 5.5 Soportes para la elaboración y transmisión de información según:
  - 5.5.1 Canales de comunicación.
  - 5.5.2 Objetivos.
- 5.6 Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales:
  - 5.6.1 Formatos.
  - 5.6.2 Criterios de realización.
  - 5.6.3 Verificación.
  - 5.6.4 Control de errores.
- 5.7 Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.
- 5.8 Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas.

#### **6. Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica.**

- 6.1 Organización de la información y documentación:
  - 6.1.1 Objetivos.
  - 6.1.2 Finalidad.

- 6.1.3 Técnicas a aplicar.
- 6.2 Correspondencia y paquetería:
  - 6.2.1 Tipología.
  - 6.2.2 Tratamiento.
  - 6.2.3 Verificación de datos.
  - 6.2.4 Subsanación de errores.
  - 6.2.5 Accesos.
  - 6.2.6 Consulta.
  - 6.2.7 Conservación.
- 6.3 Recepción de la información y paquetería:
  - 6.3.1 Herramientas: servicio de correos, mensajería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, chats, áreas de FAQ o herramientas similares.
  - 6.3.2 Revisión periódica de estas comunicaciones.
  - 6.3.3 Distribución por canales adecuados.
- 6.4 Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas.
- 6.5 Actuación básica en las Administraciones Públicas:
  - 6.5.1 Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común.
  - 6.5.2 Procedimiento básico del Registro Público.
- 6.6 Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen.
- 6.7 Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica.