



Técnicas de recepción y comunicación

Sku: MF0975_2_V2

Horas: 90

OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de recibir y procesar las comunicaciones internas y externas, En concreto el alumno será capaz de: Identificar la estructura funcional de organizaciones tipo y de la 46 distinguiendo los flujos de información en las comunicaciones orales o escritas de forma presencial telemática o electrónica y sus medios de canalización, Aplicar las técnicas de comunicación oral presencial o telemática transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales de organizaciones e interlocutores tipo, Aplicar el proceso de recepción acogida y registro de visitas en situaciones tipo desarrollando las habilidades de comunicación convenientes en cada una de las fases, Aplicar técnicas de comunicación escrita en la redacción y cumplimentación de información y documentación oficial o privada mediante la utilización de medios ofimáticos y electrónicos, Aplicar las técnicas de registro público y privado y distribución de la información y documentación facilitando su acceso seguridad y confidencialidad,

CONTENIDOS

Tema 1. Procesos de Comunicación en las Organizaciones y 46. 1.1. Tipología de las organizaciones 1.2. Identificación de la estructura organizativa empresarial 1.3. Identificación de la estructura funcional de la organización 1.4. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica 1.5. Canales de comunicación: tipos y características 1.6. La 46: su estructura organizativa y funcional 1.7. Técnicas de trabajo en grupo 1.8. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa 1.9. Normativa vigente **Tema 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 2.3. La comunicación no verbal 2.4. La 24 en los procesos de comunicación 2.5. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor **Tema 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 3.5. Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes 3.6. Formulación y gestión de incidencias básicas 3.7. Normativa vigente en materia de registro

Tema 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 4.7. Destrezas en la recepción y realización de llamadas 4.8. Normativa vigente en materia de seguridad registro y confidencialidad de llamadas telefónicas

Tema 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 5.3. Técnicas de comunicación escrita 5.4. Cartas comerciales 5.5. Soportes para la elaboración y transmisión de información 5.6. Elaboración de documentos de información y comunicación privados y oficiales 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

Tema 6. Registro y Distribución de la Información y Documentación Convencional o Electrónica.

6.1. Organización de la información y documentación 6.2. Correspondencia y paquetería 6.3. Recepción de la información y paquetería 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 6.6. 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