



# ADGG0208 Técnicas de recepción y comunicación - Actividades Administrativas en la relación con el cliente

**Sku:** 39326IN

**Horas:** 90

## OBJETIVOS

- Identificar la estructura funcional de organizaciones tipo y de la Administración Pública, 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

### 1. Procesos de comunicación en las organizaciones y administración pública

- Introducción
- Tipología de las organizaciones
- Identificación de la estructura organizativa empresarial
- Identificación de la estructura funcional de la organización
- Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica
- Canales de comunicación: tipos y características
- La administración pública: su estructura organizativa y funcional
- Técnicas de trabajo en grupo
- Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa
- Normativa vigente en materia de: seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación; protección de datos y servicios de información y comercio electrónico
- Resumen

### 2. Comunicación interpersonal en organizaciones y administraciones públicas

- Introducción
- La comunicación oral: normas de información y atención, internas y externas
- Técnicas de comunicación oral: habilidades sociales, protocolo
- La comunicación no verbal

- La imagen personal en los procesos de comunicación
- Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor
- Resumen

### **3. Recepción de visitas en organizaciones y administraciones públicas**

- Introducción
- Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida:
- aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos
- Control de entrada y salida de visitas, y sus registros
- Funciones de las relaciones públicas en la organización
- Proceso de comunicación en la recepción
- Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes
- Formulación y gestión de incidencias básicas
- Normativa vigente en materia de registro
- Resumen

### **4. Comunicaciones telefónicas en organizaciones y administraciones públicas**

- Introducción
- Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales
- Manejo de centralitas telefónicas
- La comunicación en las redes -intranet e internet-
- Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información
- La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica
- La expresión verbal y no verbal de la comunicación telefónica
- Destrezas en la recepción y realización de llamadas
- Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas
- Resumen

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

- Introducción
- Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y
- Administraciones Públicas: tipología y características de los documentos
- Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos
- Técnicas de comunicación escrita
- Cartas comerciales
- Soportes para la elaboración y transmisión de información
- Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales
- Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destrezas para la elaboración y transmisión de la información y documentación
- Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas
- Resumen

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

- Introducción
- Organización de la información y documentación. Objetivos. Finalidad y técnicas a aplicar
- Correspondencia y paquetería
- Recepción de la información y paquetería
- Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas

- Actuación básica en las administraciones Públicas
- Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen
- Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica
- Resumen