



## UF0521: Comunicación oral y escrita en la empresa.

**Sku:** PA\_UF0521

**Horas:** 70

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

- Aplicar técnicas de comunicación escrita en la confección y cumplimentado de avisos, rótulos u otros documentos de información análogos, mediante la utilización de instrumentos de escritura manuales o electrónicos.
- Utilizar técnicas básicas de comunicación presencial, transmitiendo información operativa y de imagen corporativa de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales rutinarios, de organizaciones e interlocutores tipo.
- Utilizar técnicas básicas de comunicación telefónica y telemática para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa tipo en la actuación empresarial.

### CONTENIDOS

- **Unidad 1. La comunicación oral.**
  - El lenguaje oral.
    - Concepto y características.
    - Características de los mensajes orales.
    - Elementos de la comunicación oral.
    - Funciones de la comunicación oral.
    - Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.
    - Planificación de la comunicación oral.
    - Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.
  - La comunicación no verbal.
    - Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios.
    - Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.
    - Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos.

- La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.
    - Pautas de comportamiento e imagen corporativa.
    - Normas para conversar.
    - Reglas para escuchar.
    - Criterios de calidad: empatía, amabilidad.
    - Tratamiento de las objeciones.
    - Las quejas y reclamaciones.
  - La comunicación telefónica.
    - El teléfono en la actividad empresarial.
    - Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc.
    - Reglas para efectuar una llamada de teléfono.
    - Pasos para contestar una llamada de teléfono.
    - Protocolos de tratamiento.
    - Barreras y dificultades en la transmisión de información.
    - Tipos de llamadas telefónicas.
    - Sistemas de comunicación telefónica en la empresa.
    - Búsqueda de información telefónica.
  - Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.
- **Unidad 2. La comunicación escrita.**
    - La escritura como medio de comunicación.
      - El mensaje escrito: concepto.
      - Características del mensaje escrito.
      - Tipos de comunicaciones escritas.
      - Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito.
      - Planificación de los textos.
      - La corrección sintáctica y gramatical.
      - Los signos de puntuación.
      - Las abreviaturas y siglas.
    - Equipos y sistemas de comunicación escrita.
      - Los sistemas de comunicación: concepto.
      - El ordenador.
      - Otras herramientas de comunicación: fax.
    - Comunicaciones escritas internas de carácter breve.
      - Concepto.
      - Tipos de comunicaciones internas.
      - Los avisos: concepto y forma de elaboración.
      - Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas.
      - Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración.
  - **Unidad 3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial.**
    - El correo electrónico:
      - Elementos que lo componen.
      - Envío de correos.

- Recepción de correos.
- Archivo de correos.
- La agenda electrónica:
  - Contactos.
  - Tareas.
  - Notas.
  - Calendario.
- Procesador de texto:
  - Estructura de un procesador de texto.
  - Funciones de un procesador de texto.
  - Gestión de documentos.
  - Modelos de documentos: fax, memorándum, etc.
  - Aplicación de formato a documentos.
  - Edición de documentos.
  - Impresión de documentos.