



# Comunicaciones no presenciales

**Sku:** CT0247

**Horas:** 22

**Formato:** HTML

## CONTENIDOS

### 1. Normas generales.

- 1.1. Pautas de realización – concisión, precisión, claridad, coherencia, riqueza de vocabulario, cohesión y énfasis.
- 1.2. Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos.
- 1.3. Técnicas y normas gramaticales: corrección ortográfica, construcción de oraciones y concreción semántica.
- 1.4. Normas de aplicación de siglas y abreviaturas.

### 2. Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas.

### 3. Normas específicas.

- 3.1. Redacción de documentos profesionales. Tipos de lenguaje y estructuras efectivas.
- 3.2. Internos – memorando, convocatoria, acta, autorización, avisos y anuncios, boletines y revistas, memoria de actividades, comunicados, nota interna, solicitud, resumen de prensa.
- 3.3. Externos – anuncios, carta circular, carta comercial, tarjetas de visita, tarjetas comerciales, tarjetones, invitaciones, saludas, comunicado de prensa, telegramas.
- 3.4. Básicos de la empresa privada – informe, certificado, instancia, denuncia, recurso.
- 3.5. Mercantiles – presupuesto, pedido, nota de entrega, alabarán, factura pro-forma, factura definitiva, nota de abono, contrato de compra-venta, recibo, cheque, pagaré, la letra de cambio, giros, transferencias, relleno de libros de registro.
- 3.6. De la Administración – informe, certificado, oficio, nota interior, hojas de iniciativas y reclamaciones, la carta.
- 3.7. Lenguaje y redacción publicitaria. Características.
- 3.8. La carta: presentación, clases y soportes físicos.
- 3.9. La carta comercial. Estructura –Inicio o encabezamiento, contenido o cuerpo, final o cierre–. Tipos –pedido, reclamación, publicitaria.

### 4. La correspondencia: su importancia.

- 4.1. Correo de entrada: recepción, clasificación, apertura, comprobación, numeración y registro, distribución o despacho, archivo –técnicas de mantenimiento.
- 4.2. Correo de salida: elaboración, firmas, numeración, registro, plegado, ensobrado, franqueo y envío, Archivo.
- 4.3. Servicios de correos –lista, apartado de correos, telegrama, burofax.
- 4.4. Comunicaciones interiores.
- 4.5. Confidencialidad.

### 5. Comunicaciones urgentes.

- 5.1. Coste y seguridad.

5.2. Medios propios y servicios externos.

## **6. El fax. Utilización y formatos de redacción.**

### **7. El correo electrónico.**

7.1. Contratación de direcciones de correo e impresión de datos.

7.2. Configuración de la cuenta de correo.

7.3. Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo: creación y cambio de nombre de carpetas. movimiento de mensajes hacia las carpetas adecuadas. eliminación de correo no deseado. utilización de listas de destinatario. creación de grupos de destinatarios. incorporar o agregar contactos a la libreta de direcciones.

7.4. La correspondencia y el correo electrónico: registro. añadidos y eliminación de marcas. apertura y guardado de archivos adjuntos. envío de mensajes a grupos de destinatarios.

7.5. El peligro de infección por algún tipo de virus. Criterios de seguridad.

7.6. La firma digital. Requisitos. utilización y funcionamiento.

### **8. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. Prestigio inherente.**

### **9. Instrumentos de comunicación interna en una organización: buzón de sugerencias. tabloneros de anuncios. avisos y notas internas.**

### **10. Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas.**

10.1. Métodos para la eliminación de la tensión.

10.2. Estudio objetivo de la solución.

10.3. Propuesta de una solución.

10.4. Las cartas de reclamación.

### **11. Legislación vigente sobre protección de datos.**

11.1. La Constitución Española de 1978

11.2. Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal.

11.3. RD 1720/2007 de 21 de diciembre Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica.