



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.