Técnicas de recepción y comunicación (90 horas)



Categoría: Administración y Gestión
Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/tecnicas-de-recepcion-y-comunicacion-90-horas-2/

Objetivo

Con el **Curso** de 90 horas de **Técnicas de recepción y comunicación** adquirirás los conocimientos necesarios para llevar a cabo la recepción y comunicación en tu empresa, aplicando las técnicas y medios e instrumentos más adecuados para cada caso.

Descripción

U. A. 1. PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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.

U. A. 2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

La comunicación oral: normas de información y atención, internas y externas.
Técnicas de comunicación oral.
La comunicación no verbal.
La imagen personal en los procesos de comunicación.
Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor.

U. A. 3. RECEPCIÓN DE VISITAS EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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. **U. A. 4. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS** - 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 en la comunicación telefónica.

Destrezas en la recepción y realización de llamadas. - Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas. **U. A. 5. ELABORACIÓN Y TRANSMISIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS, PRIVADAS Y OFICIALES** - 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 destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación. - Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas. **U. A. 6. REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN CONVENCIONAL O ELECTRÓNICA** - Organización de la información y documentación.
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.

Información adicional

- Online: Si
- Horas: 90
- Tipo: Profesiones
- Unidades: 6