Técnicas de recepción y comunicación (MF0975_2)

Técnicas de recepción y comunicación (MF0975_2)

Duración: 90 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2025

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2025

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

1. Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración Pública.
1.1 Tipología de las organizaciones por:
1.1.1 Sector de actividad.
1.1.2 Tamaño.
1.1.3 Forma jurídica de constitución y otras.
1.2 Identificación de la estructura organizativa empresarial:
1.2.1 Horizontal.
1.2.2 Vertical.
1.2.3 Transversal.
1.3 Identificación de la estructura funcional de la organización:
1.3.1 Estructura departamental.
1.3.2 El organigrama de la empresa: su elaboración.
1.4 Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
1.5 Canales de comunicación: tipos y características.
1.6 La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional.
1.7 Técnicas de trabajo en grupo:
1.7.1 Relaciones jerárquicas.
1.7.2 Relaciones funcionales.
1.8 Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.
1.9 Normativa vigente en materia de:
1.9.1 Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación.
1.9.2 Protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico.
2. Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas.
2.1 La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas.

© icaformación2025

2.2 Técnicas de comunicación oral:
2.2.1 Habilidades sociales.
2.2.2 Protocolo.
2.3 La comunicación no verbal.
2.4 La imagen personal en los procesos de comunicación:
2.4.1 Actitudes.
2.4.2 Usos.
2.4.3 Costumbres.
2.5 Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor:
2.5.1 Empatía.
2.5.2 Principios básicos de la asertividad.
3. Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas.
3.1 Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.
3.2 Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.
3.3 Funciones de las relaciones públicas en la organización.
3.4 Proceso de comunicación en la recepción:
3.4.1 Acogida.
3.4.2 Identificación.
3.4.3 Gestión.
3.4.4 Despedida.
3.5 Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes:
3.5.1 Escucha activa, empatía y otras.
3.5.2 Aplicación de técnicas correctivas.
3.6 Formulación y gestión de incidencias básicas.
3.7 Normativa vigente en materia de registro.
4. Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas.
4.1 Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales.
4.2 Manejo de centralitas telefónicas.
4.3 La comunicación en las redes intranet e Internet.
4.4 Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
4.5 La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica.
4.6 La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica:
4.6.1 Recepción.
4.6.2 Identificación.
4.6.3 Justificación de ausencias.
4.6.4 Peticiones, solicitudes e inscripciones.
4.7 Destrezas en la recepción y realización de llamadas.
4.8 Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.
5. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales.
5.1 Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y

© icaformación2025

características de los documentos.
5.2 Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos:
5.2.1Normas ortográficas, sintácticas y de léxico socioprofesionales.
5.2.2Uso de abreviaturas comerciales y oficiales.
5.3 Técnicas de comunicación escrita:
5.3.1 Identificación de documentos.
5.3.2 Mensajes por correo electrónico o correo postal.
5.4 Cartas comerciales.
5.5 Soportes para la elaboración y transmisión de información según:
5.5.1 Canales de comunicación.
5.5.2 Objetivos.
5.6 Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales:
5.6.1 Formatos.
5.6.2 Criterios de realización.
5.6.3 Verificación.
5.6.4 Control de errores.
5.7 Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.
5.8 Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas.
6. Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica.
6.1 Organización de la información y documentación:
6.1.1 Objetivos.
6.1.2 Finalidad.
6.1.3 Técnicas a aplicar.
6.2 Correspondencia y paquetería:
6.2.1 Tipología.
6.2.2 Tratamiento.
6.2.3 Verificación de datos.
6.2.4 Subsanación de errores.
6.2.5 Accesos.
6.2.6 Consulta.
6.2.7 Conservación.
6.3 Recepción de la información y paquetería:
6.3.1 Herramientas: servicio de correos, mensajería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, chats, áreas de FAQ o herramientas similares.
6.3.2 Revisión periódica de estas comunicaciones.
6.3.3 Distribución por canales adecuados.
6.4 Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas.
6.5 Actuación básica en las Administraciones Públicas:
6.5.1 Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común.
6.5.2 Procedimiento básico del Registro Público.

© icaformación2025

6.6 Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen.

6.7 Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica

© icaformación2025