

ONV1MF0517_1 Comunicación oral y escrita en la empresa (70 horas)

Objetivos:

ADQUIRIR LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES NECESARIAS PARA LLEVAR A CABO UNA ADECUADA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS ORGANIZACIONES ACTUALES COMO MEDIO PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS EMPRESARIALES. - CONOCER LOS INSTRUMENTOS DE COMUNICACIÓN MÁS UTILIZADOS, ASÍ COMO APRENDER A DISEÑAR UN PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA, CONTROLAR LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INFORMAL, ETC. - CONOCER QUÉ MEDIOS Y HERRAMIENTAS PUEDEN APLICARSE EN LAS EMPRESAS PARA TRATAR LOS CONOCIMIENTOS QUE SE ENCUENTRAN EN ELLA.

Índice:

Unidad Didáctica 1. La comunicación oral

- 1.1 El lenguaje oral
 - 1.1.1 Concepto y características
 - 1.1.2 Características de los mensajes orales
 - 1.1.3 Elementos de la comunicación oral
 - 1.1.4 Funciones de la comunicación oral
 - 1.1.5 Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas
 - 1.1.6 Planificación de la comunicación oral
 - 1.1.7 Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate
- 1.2 La comunicación no verbal
 - 1.2.1 Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios
 - 1.2.2 Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales
 - 1.2.3 Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos
- 1.3 La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial
 - 1.3.1 Pautas de comportamiento e imagen corporativa
 - 1.3.2 Normas para conversar
 - 1.3.3 Reglas para escuchar
 - 1.3.4 Criterios de calidad: empatía, amabilidad
 - 1.3.5 Tratamiento de las objeciones
 - 1.3.6 Las quejas y reclamaciones
- 1.4 La comunicación telefónica
 - 1.4.1 El teléfono en la actividad empresarial
 - 1.4.2 Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc.
 - 1.4.3 Reglas para efectuar una llamada de teléfono
 - 1.4.4 Pasos para contestar una llamada de teléfono
 - 1.4.5 Protocolos de tratamiento
 - 1.4.6 Barreras y dificultades en la transmisión de información
 - 1.4.7 Tipos de llamadas telefónicas
 - 1.4.8 Sistemas de comunicación telefónica en la empresa
 - 1.4.9 Búsqueda de información telefónica
- 1.5 Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica

Unidad Didáctica 2. La comunicación escrita

- 2.1 La escritura como medio de comunicación
 - 2.1.1 El mensaje escrito: concepto
 - 2.1.2 Características del mensaje escrito
 - 2.1.3 Tipos de comunicaciones escritas
 - 2.1.4 Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito
 - 2.1.5 Planificación de los textos
 - 2.1.6 La corrección sintáctica y gramatical
 - 2.1.7 Los signos de puntuación
 - 2.1.8 Las abreviaturas y siglas
- 2.2 Equipos y sistemas de comunicación escrita
 - 2.2.1 Los sistemas de comunicación: concepto
 - 2.2.2 El ordenador
 - 2.2.3 Otras herramientas de comunicación: fax
- 2.3 Comunicaciones escritas internas de carácter breve
 - 2.3.1 Concepto
 - 2.3.2 Tipos de comunicaciones internas
 - 2.3.3 Los avisos: concepto y forma de elaboración
 - 2.3.4 Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas
 - 2.3.5 Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración

Unidad Didáctica 3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial

- 3.1 El correo electrónico
 - 3.1.1 Elementos que lo componen
 - 3.1.2 Envío de correos
 - 3.1.3 Recepción de correos
 - 3.1.4 Archivo de correos
- 3.2 La agenda electrónica
 - 3.2.1 Contactos
 - 3.2.2 Tareas
 - 3.2.3 Notas
 - 3.2.4 Calendario
- 3.3 Procesador de texto
 - 3.3.1 Estructura de un procesador de texto
 - 3.3.2 Funciones de un procesador de texto
 - 3.3.3 Gestión de documentos
 - 3.3.4 Modelos de documentos: fax, memorándum, etc.
 - 3.3.5 Aplicación de formato a documentos
 - 3.3.6 Edición de documentos
 - 3.3.7 Impresión de documentos