

ONZ28686 UF0521 : Comunicación oral y escrita en la empresa. ADGG0408 - Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales (70 horas)

Objetivos:

Aplicar técnicas de comunicación escrita en la confección y cumplimentado de avisos, rótulos u otros documentos de información análogos, mediante la utilización de instrumentos de escritura manuales o electrónicos.

Utilizar técnicas básicas de comunicación presencial, transmitiendo información operativa y de imagen corporativa de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales rutinarios, de organizaciones e interlocutores tipo.

Utilizar técnicas básicas de comunicación telefónica y telemática para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa tipo en la actuación empresarial.

Índice:

La comunicación oral

Introducción

El lenguaje oral: concepto y características. Características de los mensajes orales

La comunicación no verbal

La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial

La comunicación telefónica

Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica

Resumen

La comunicación escrita

Introducción

La escritura como medio de comunicación

Comunicaciones escritas internas de carácter breve. Concepto

Equipos y sistemas de comunicación escrita. Concepto

Resumen

Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial

Introducción

El correo electrónico. Elementos que lo componen

Funcionamiento

Gestor de correo y correo web. Envío de correos, recepción de correos y archivo de correos

La agenda electrónica

El procesador de textos

Resumen