

Técnicas de recepción y comunicación

+ **Objetivos:**

Identificar la estructura funcional de organizaciones tipo y de la Administración Pública, distinguiendo los flujos de información en las comunicaciones orales o escritas, de forma presencial, telemática o electrónica, y sus medios de canalización.

Aplicar las técnicas de comunicación oral, presencial o telemática, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales de organizaciones e interlocutores tipo.

Aplicar el proceso de recepción, acogida y registro de visitas en situaciones tipo desarrollando las habilidades de comunicación convenientes en cada una de las fases.

Aplicar técnicas de comunicación escrita en la redacción y cumplimentación de información y documentación, oficial o privada, mediante la utilización de medios ofimáticos y electrónicos.

Aplicar las técnicas de registro público y privado, y distribución de la información y documentación, facilitando su acceso, seguridad y confidencialidad.

+ **Contenidos:**

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.

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 en materia de Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación; Protección de datos y servicios de información y comercio electrónico.

Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas

La comunicación oral. Normas de información y atención, internas y externas.

Técnicas de comunicación oral: Habilidades sociales y protocolo.

La comunicación no verbal.

La imagen personal en los procesos de comunicación.

Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente.

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.
Procesos de comunicación en la recepción.
Aplicación de técnicas de conducta y relacionales a los visitantes.
Formulación y gestión de incidencias básicas.
Normativa vigente en materia de registro.

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.

Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales

Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: tipologías 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 destrezas para la elaboración y transmisión de la información y documentación.
Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas.

Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica

Organización de la información y documentación. Finalidad y técnicas a aplicar.
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.