

UF0521: Comunicación oral y escrita en la empresa

Horas

70

Acerca de este curso

Cod: PA166

• Unidad 1. La comunicación oral.

- El lenguaje oral.
 - Concepto y características.
 - Características de los mensajes orales.
 - Elementos de la comunicación oral.
 - Funciones de la comunicación oral.
 - Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.
 - Planificación de la comunicación oral.
 - Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.
- La comunicación no verbal.
 - Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios.
 - Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.
 - Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos.
- La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.
 - Pautas de comportamiento e imagen corporativa.
 - Normas para conversar.
 - Reglas para escuchar.
 - Criterios de calidad: empatía, amabilidad.
 - Tratamiento de las objeciones.
 - Las quejas y reclamaciones.
- La comunicación telefónica.
 - El teléfono en la actividad empresarial.
 - Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc.
 - Reglas para efectuar una llamada de teléfono.
 - Pasos para contestar una llamada de teléfono.
 - Protocolos de tratamiento.
 - Barreras y dificultades en la transmisión de información.
 - Tipos de llamadas telefónicas.
 - Sistemas de comunicación telefónica en la empresa.
 - Búsqueda de información telefónica.
- Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.

• Unidad 2. La comunicación escrita.

- La escritura como medio de comunicación.
 - El mensaje escrito: concepto.
 - Características del mensaje escrito.
 - Tipos de comunicaciones escritas.
 - Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito.
 - Planificación de los textos.
 - La corrección sintáctica y gramatical.
 - Los signos de puntuación.
 - Las abreviaturas y siglas.
- Equipos y sistemas de comunicación escrita.
 - Los sistemas de comunicación: concepto.
 - El ordenador.
 - Otras herramientas de comunicación: fax.
- Comunicaciones escritas internas de carácter breve.
 - Concepto.
 - Tipos de comunicaciones internas.
 - Los avisos: concepto y forma de elaboración.
 - Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas.
 - Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración.
- **Unidad 3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial.**
 - El correo electrónico:
 - Elementos que lo componen.
 - Envío de correos.
 - Recepción de correos.
 - Archivo de correos.
 - La agenda electrónica:
 - Contactos.
 - Tareas.
 - Notas.
 - Calendario.
 - Procesador de texto:
 - Estructura de un procesador de texto.
 - Funciones de un procesador de texto.
 - Gestión de documentos.
 - Modelos de documentos: fax, memorándum, etc.
 - Aplicación de formato a documentos.
 - Edición de documentos.
 - Impresión de documentos.

¿Qué aprenderás?

- 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 socio-profesionales 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.