

UF0521: Comunicación oral y escrita en la empresa

Código del curso: PA166

Horas: 70

Descripción del curso:

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.