

1. Procesos de comunicación en las organizaciones y administración pública

- 1.1. Tipología de las organizaciones
- 1.2. Identificación de la estructura organizativa empresarial
- 1.3. Identificación de la estructura funcional de la organización
- 1.4. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica
- 1.5. Canales de comunicación: tipos y características
- 1.6. La administración pública: su estructura organizativa y funcional
- 1.7. Técnicas de trabajo en grupo
- 1.8. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa
- 1.9. Norma vigente

2. Comunicación interpersonal en organizaciones y administraciones públicas

- 2.1. La comunicación oral: normas de información y atención, internas y externas
- 2.2. Técnicas de comunicación oral
- 2.3. La comunicación no verbal
- 2.4. La imagen personal en los procesos de comunicación
- 2.5. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor

3. Recepción de visitas en organizaciones y administraciones públicas

- 3.1. Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida
- 3.2. Control de entrada y salida de visitas, y sus registros
- 3.3. Funciones de las relaciones públicas en la organización
- 3.4. Proceso de comunicación en la recepción
- 3.5. Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes
- 3.6. Formulación y gestión de incidencias básicas
- 3.7. Normativa vigente en materia de registro

(Continua)

Horas: 50

Modalidad: *On line*

Objetivos del Curso:

El siguiente módulo formativo se dirige a la aplicación de técnicas de comunicación escrita en la redacción y cumplimentación de información y documentación, oficial o privada, mediante la utilización de medios ofimáticos y electrónicos.

(Continua)

programa formativo

4. Comunicación telefónica en organizaciones y administraciones públicas

- 4.1. Medios, equipos y usos de la telefonía
- 4.2. Manejo de centralitas telefónicas
- 4.3. La comunicación en las redes—Intranet e Internet
- 4.4. Modelos de comunicación telefónica
- 4.5. La comunicación comercial básica
- 4.6. La expresión verbal y no verbal
- 4.7. Destrezas en la recepción y realización de llamadas
- 4.8. Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas

5. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales

- 5.1. Formatos de impresos y documentos en la empresa, instituciones y administraciones públicas
- 5.2. Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos
- 5.3. Técnicas de comunicación escrita
- 5.4. Cartas comerciales
- 5.5. Soportes para la elaboración y transmisión de información
- 5.6. Elaboración de documentos de información y comunicación, privados y oficiales
- 5.7. Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos
- 5.8. Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas

6. Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica

- 6.1. Organización de la información y documentación
- 6.2. Correspondencia y paquetería
- 6.3. Recepción de la información y paquetería
- 6.4. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y consultas
- 6.5. Actuación básica de las administraciones públicas
- 6.6. Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen
- 6.7. Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica.

ref. 188