

FICHA TÉCNICA

Curso: Técnicas de recepción y comunicación. ADGG0208 - Actividades Administrativas en la relación con el cliente

Horas: 90

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.

Dirigido a:

Telefonista-Recepcionista de Oficina.

Telefonista.

Empleado Administrativo de servicios de almacenamiento y recepción.

Recepcionista en establecimientos distintos de oficinas, en general.

Azafata de información.

Operador-Grabador de datos en Ordenador.

Auxiliar administrativo con tareas de atención al público, no clasificados anteriormente.

Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta.

Auxiliar administrativo comercial.

Auxiliar de control e información

Capacita para:

Para distribuir, reproducir y transmitir la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión interna y externa, así como para realizar las operaciones de recepción

FICHA TÉCNICA

derivadas de las relaciones con el público o cliente.

Otros datos:

Este curso desarrolla técnicas de comunicación escrita tanto interna como externa.

Ofrecer una información al profesional que le permitirá analizar e implementar las formas y medios idóneos para la transmisión y recepción del mensaje.

Formar profesionales capacitados para detectar, prever y solucionar problemas inherentes a la comunicación en sus diversos tipos y modalidades.

Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.

Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.

Se incluyen distintos modelos de comunicación escrita y comunicación oral para una mejor comprensión.

Además este material contiene aplicaciones prácticas, ejercicios de autoevaluación y numerosos ejemplos que facilitan la aplicación y comprobación del aprendizaje.

Contenido Formativo:

1. Procesos de comunicación en las organizaciones y administración pública

- 1.1. Introducción
- 1.2. Tipología de las organizaciones
- 1.3. Identificación de la estructura organizativa empresarial
- 1.4. Identificación de la estructura funcional de la organización
- 1.5. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica
- 1.6. Canales de comunicación: tipos y características
- 1.7. La administración pública: su estructura organizativa y funcional
- 1.8. Técnicas de trabajo en grupo
- 1.9. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa
- 1.10. Normativa vigente en materia de: seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación; protección de datos y servicios de información y comercio electrónico
- 1.11. Resumen

2. Comunicación interpersonal en organizaciones y administraciones públicas

- 2.1. Introducción
- 2.2. La comunicación oral: normas de información y atención, internas y externas
- 2.3. Técnicas de comunicación oral: habilidades sociales, protocolo
- 2.4. La comunicación no verbal
- 2.5. La imagen personal en los procesos de comunicación

FICHA TÉCNICA

2.6. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor

2.7. Resumen

3. Recepción de visitas en organizaciones y administraciones públicas

3.1. Introducción

3.2. Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida:

3.3. aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos

3.4. Control de entrada y salida de visitas, y sus registros

3.5. Funciones de las relaciones públicas en la organización

3.6. Proceso de comunicación en la recepción

3.7. Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes

3.8. Formulación y gestión de incidencias básicas

3.9. Normativa vigente en materia de registro

3.10. Resumen

4. Comunicaciones telefónicas en organizaciones y administraciones públicas

4.1. Introducción

4.2. Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales

4.3. Manejo de centralitas telefónicas

4.4. La comunicación en las redes -intranet e internet-

4.5. Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información

4.6. La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica

4.7. La expresión verbal y no verbal de la comunicación telefónica

4.8. Destrezas en la recepción y realización de llamadas

4.9. Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas

4.10. Resumen

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

5.1. Introducción

5.2. Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y

5.3. Administraciones Públicas: tipología y características de los documentos

5.4. Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos

5.5. Técnicas de comunicación escrita

5.6. Cartas comerciales

5.7. Soportes para la elaboración y transmisión de información

5.8. Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales

5.9. Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destrezas para la elaboración y transmisión de la información y documentación

5.10. Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas

5.11. Resumen

FICHA TÉCNICA

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

- 6.1. Introducción
- 6.2. Organización de la información y documentación. Objetivos. Finalidad y técnicas a aplicar
- 6.3. Correspondencia y paquetería
- 6.4. Recepción de la información y paquetería
- 6.5. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas
- 6.6. Actuación básica en las administraciones Públicas
- 6.7. Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen
- 6.8. Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación
- 6.9. convencional o electrónica
- 6.10. Resumen