

## FICHA TÉCNICA

---

**Curso: Comunicación oral y escrita en la empresa. ADGG0408 - Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales**

**Horas: 70**

### **Objetivos:**

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 socioprofesionales 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.

### **Dirigido a:**

Operadores/as de central telefónica.

Teleoperadores/as.

Recepcionistas-telefonistas en oficinas, en general.

Empleados/as de ventanilla de correos.

Clasificadores/as-repartidores/as de correspondencia.

Ordenanzas.

Taquilleros/as.

Auxiliar de servicios generales.

Auxiliar de oficina.

Auxiliar de archivo.

Auxiliar de información.

### **Capacita para:**

Para tener un conocimiento ampliado sobre la comunicación escrita y oral en la empresa, sus características, sus elementos, sus funciones y sus medios.

### **Otros datos:**

En el manual aparecen numerosas aplicaciones prácticas y ejercicios que ayudan a consolidar los

## FICHA TÉCNICA

contenidos que se están tratando.

A lo largo del manual hay numerosas ilustraciones que ayudan a comprender el contenido que se está tratando.

### **Contenido Formativo:**

#### **1. La comunicación oral**

- 1.1. Introducción
- 1.2. El lenguaje oral: concepto y características. Características de los mensajes orales
- 1.3. La comunicación no verbal
- 1.4. La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial
- 1.5. La comunicación telefónica
- 1.6. Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica
- 1.7. Resumen

#### **2. La comunicación escrita**

- 2.1. Introducción
- 2.2. La escritura como medio de comunicación
- 2.3. Comunicaciones escritas internas de carácter breve. Concepto
- 2.4. Equipos y sistemas de comunicación escrita. Concepto
- 2.5. Resumen

#### **3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial**

- 3.1. Introducción
- 3.2. El correo electrónico. Elementos que lo componen
- 3.3. Funcionamiento
- 3.4. Gestor de correo y correo web. Envío de correos, recepción de correos y archivo de correos
- 3.5. La agenda electrónica
- 3.6. El procesador de textos
- 3.7. Resumen

**FICHA TÉCNICA**

