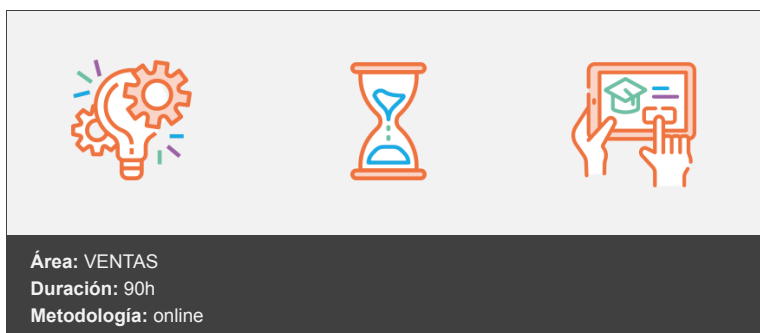


## Técnicas de recepción y comunicación



### Objetivos

#### Objetivos Generales

- Recepcionar visitas de clientes internos y externos de la organización, o de público en general, de acuerdo con su ámbito de actuación, aplicando criterios de calidad de servicio y protocolo, a fin de canalizar con eficacia y rapidez sus peticiones.
- Canalizar las comunicaciones orales –telefónicas o telemáticas–, internas externas, de la organización hacia los destinatarios adecuados, aplicando los protocolos de actuación internos y transmitiendo la mejor imagen, para responder con eficacia y rapidez las peticiones.
- Gestionar el registro y la distribución de las comunicaciones escritas –documentos y/o correspondencia convencional o electrónica y paquetería recibidas o emitidas, de forma rápida, eficiente y de acuerdo con las normas legales e internas, para optimizar la circulación y disponibilidad de la información en su ámbito de competencia.
- Redactar y cumplimentar documentos e impresos de comunicación o información, oficiales o privados, con corrección y pulcritud, cumpliendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos disponibles, a fin de transmitir la mejor imagen de la organización a sus destinatarios.

#### Objetivos Específicos

- 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.

### Contenidos y estructura del curso

#### Unidad de aprendizaje 1 Unidad Didáctica 1: Procesos de comunicación en las organizaciones y administración pública.

- Tipología de las organizaciones.
- Identificación de la estructura organizativa empresarial.
- Identificación de la estructura funcional de la organización.
- Flujos de comunicación: Elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
- Canales de comunicación: Tipos y características.
- La Administración Pública: Su estructura organizativa y funcional.
- Técnicas de trabajo en grupo.
- Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.
- Normativa vigente.
- Actividades de Evaluación

**Unidad de aprendizaje 2** Unidad Didáctica 2: Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas.

- La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas
- Técnicas de comunicación oral
- La comunicación no verbal.
- La imagen personal en los procesos de comunicación.
- Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor.
- Actividades de Evaluación

**Unidad de aprendizaje 3** Unidad Didáctica 3: Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas.

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

**Unidad de aprendizaje 4** Unidad Didáctica 4: Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas.

- Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales.
- Manejo de centralitas telefónicas.
- La comunicación en las redes –intranet e Internet.
- Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
- La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica.
- La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica.
- Destrezas en la recepción y realización de llamadas.
- Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.
- Actividades de Evaluación

**Unidad de aprendizaje 5** Unidad Didáctica 5: Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales.

- Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos.
- Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos.
- Técnicas de comunicación escrita.
- Cartas comerciales.
- Soportes para la elaboración y transmisión de información según: Canales de comunicación y objetivos.
- Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales.
- Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.
- Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas.
- Actividades de Evaluación

**Unidad de aprendizaje 6** Unidad Didáctica 6: Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica.

- Organización de la información y documentación.
- Correspondencia y paquetería.
- Recepción de la información y paquetería.
- Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas.
- Actuación básica en las Administraciones Públicas.
- Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen.
- Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica.
- Actividades de Evaluación
- Evaluación final

## Metodología

En Criteria creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

## Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

