

criteria

Comunicación oral y escrita en la empresa



Objetivos

Objetivo General

- Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.
- Transmitir y recibir presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.
- Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.

Objetivos Específicos

- 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.

Contenidos y estructura del curso

Unidad de Aprendizaje 1 (30 horas)

Unidad Didáctica 1: La comunicación oral.

- El lenguaje oral.
- La comunicación no verbal.
- La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.
- La comunicación telefónica.
- Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.

Actividades de Evaluación UA 01

Unidad de Aprendizaje 2 (20 horas)

Unidad Didáctica 2: La comunicación escrita.

- La escritura como medio de comunicación.
- Equipos y sistemas de comunicación escrita.
- Comunicaciones escritas internas de carácter breve.

Actividades de Evaluación UA 02

Unidad de Aprendizaje 3 (19 horas)

Unidad Didáctica 3: Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial.

- El correo electrónico.
- o Gmail.
- o Outlook.
- La agenda electrónica.
- o Notas.
- o Tareas y calendario.
- Procesador de textos.

Actividades de Evaluación UA 03

Evaluación final UF0521: 1 hora

TOTAL CURSO: 70 HORAS

Metodología

En Critería 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

