

Técnicas de recepción y comunicación - actividades administrativas en la relación con el cliente

Modalidad: curso e-Learning Duración: 90 horas

Categorías: Comercio y marketing

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.

CONTENIDOS

Procesos de comunicación en las organizaciones y administración pública

Introducción

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 en materia de: seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación; protección de datos y servicios de información y comercio electrónico

Resumen

Comunicación interpersonal en organizaciones y administraciones públicas

Introducción

La comunicación oral: normas de información y atención, internas y externas

Técnicas de comunicación oral: habilidades sociales, protocolo

La comunicación no verbal

La imagen personal en los procesos de comunicación

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

Resumen

Recepción de visitas en organizaciones y administraciones públicas

Introducción

Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos

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

Resumen

Comunicaciones telefónicas en organizaciones y administraciones públicas

Introducción

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 de la comunicación telefónica

Destrezas en la recepción y realización de llamadas

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

Resumen

Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales

Introducción

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

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

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

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

Resumen

Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica

Introducción

Organización de la información y documentación. Objetivos. Finalidad y técnicas a aplicar

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

Resumen