



MF0975_2 TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN

SKU: PD1159

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.

CONTENIDO

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

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

Unidad 2: Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas.

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

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

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

Unidad 4: Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas.

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

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

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

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

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