

Categorías: Administración y gestión

OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas. En concreto el alumno será capaz de: 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

UD1. Procesos de Comunicación en las Organizaciones y Administración Pública.

- 1.1. Tipología de las organizaciones.
- 1.2. Identificación de la estructura organizativa empresarial.
- 1.3. Identificación de la estructura funcional de la organización.
- 1.4. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
- 1.5. Canales de comunicación: tipos y características.
- 1.6. La Administración pública: su estructura organizativa y funcional.
- 1.7. Técnicas de trabajo en grupo.
- 1.8. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.
- 1.9. Normativa vigente.

UD2. Comunicación Interpersonal en Organizaciones y Administraciones Públicas.

- 2.1. La comunicación oral: Normas de información y atención internas y externas.
- 2.2. Técnicas de comunicación oral.
- 2.3. La comunicación no verbal.
- 2.4. La imagen personal en los procesos de comunicación.
- 2.5. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor.

UD3. Recepción de Visitas en Organizaciones y Administraciones Públicas.

- 3.1. Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.
- 3.2. Control de entrada y salida de visitas y sus registros.
- 3.3. Funciones de las relaciones públicas en la organización.
- 3.4. Proceso de comunicación en la recepción.
- 3.5. Aplicación de técnicas de conducta y relaciones específicas con los visitantes.
- 3.6. Formulación y gestión de incidencias básicas.
- 3.7. Normativa vigente en materia de registro.

UD4. Comunicación Telefónica en Organizaciones y Administraciones Públicas.

- 4.1. Medios equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales.
- 4.2. Manejo de centralitas telefónicas.
- 4.3. La comunicación en las redes intranet e Internet.
- 4.4. Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
- 4.5. La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica.
- 4.6. La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica.
- 4.7. Destrezas en la recepción y realización de llamadas.
- 4.8. Normativa vigente en materia de seguridad registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.

UD5. Elaboración y Transmisión de Comunicaciones Escritas Privadas y Oficiales.

- 5.1. Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos.
- 5.2. Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes internos y externos.
- 5.3. Técnicas de comunicación escrita.
- 5.4. Cartas comerciales.
- 5.5. Soportes para la elaboración y transmisión de información.
- 5.6. Elaboración de documentos de información y comunicación privados y oficiales.
- 5.7. Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.
- 5.8. Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas.

UD6. Registro y Distribución de la Información y Documentación Convencional o Electrónica.

- 6.1. Organización de la información y documentación.
- 6.2. Correspondencia y paquetería.
- 6.3. Recepción de la información y paquetería.
- 6.4. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo gestión y compulsas.
- 6.5. Actuación básica en las Administraciones Públicas.
- 6.6. Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen.
- 6.7. Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica.