
PROGRAMA FORMATIVO

Técnicas de Recepción y Comunicación

Código: 4414

➤ **Modalidad:** Distancia

➤ **Duración:** 80 horas

➤ **Objetivos:**

Transmitir comunicaciones de forma oral, escrita o telemática, adecuándola a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial e institucional para desempeñar las actividades de recepción y comunicación al cliente/visitante/usuario.

➤ **Contenidos:**

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.

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 en materia de Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación; Protección de datos y servicios de información y comercio electrónico.

Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas

La comunicación oral. Normas de información y atención, internas y externas.

Técnicas de comunicación oral: Habilidades sociales y protocolo.

La comunicación no verbal.

La imagen personal en los procesos de comunicación.

Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente.

Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas

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.

Procesos de comunicación en la recepción.

Aplicación de técnicas de conducta y relacionales a los visitantes.

Formulación y gestión de incidencias básicas.

Normativa vigente en materia de registro.

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.

PROGRAMA FORMATIVO

Destrezas en la recepción y realización de llamadas.

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

Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales

Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: tipologías 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.

Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica

Organización de la información y documentación. 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.