

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

Técnicas de recepción y comunicación.

ADGG0208 - Actividades Administrativas en la relación con el cliente

Modalidad de realización del curso: -

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

CONTENIDOS

PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1. Introducción
2. Tipología de las organizaciones
3. Identificación de la estructura organizativa empresarial
4. Identificación de la estructura funcional de la organización
5. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica
6. Canales de comunicación: tipos y características
7. La administración pública: su estructura organizativa y funcional
8. Técnicas de trabajo en grupo
9. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa

10. 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
11. Resumen

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Introducción
2. La comunicación oral: normas de información y atención, internas y externas
3. Técnicas de comunicación oral: habilidades sociales, protocolo
4. La comunicación no verbal
5. La imagen personal en los procesos de comunicación
6. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor
7. Resumen

RECEPCIÓN DE VISITAS EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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

COMUNICACIONES TELEFÓNICAS EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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

ELABORACIÓN Y TRANSMISIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS, PRIVADAS Y OFICIALES

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

REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y

DOCUMENTACIÓN CONVENCIONAL O ELECTRÓNICA

1. Introducción
2. Organización de la información y documentación. Objetivos. Finalidad y técnicas a aplicar
3. Correspondencia y paquetería
4. Recepción de la información y paquetería
5. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas
6. Actuación básica en las administraciones Públicas
7. Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen
8. Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación
9. convencional o electrónica
10. Resumen



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es