ACADEMIA INTEGRAL
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGIAS

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE DEL ÉXITO

Guía del Curso

MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación

Modalidad de realización del curso: A distancia y Online

Titulación: Diploma acreditativo con las horas del curso

OBJETIVOS

Este curso se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no forma que permita al alumnado adquirir las habilidades profesionales para utilizar técnicas básicas de comunicación oral y escrita, así como identificar los medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN

UNIDAD FORMATIVA 1. COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN SITUACIONES PROFESIONALES DE RECEPCIÓN Y TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

1. La comunicación como proceso
2. . Funciones
3. . Elementos
4. . Diferencia entre información y comunicación
5. . Fases de la comunicación
6. . Lenguajes utilizados para comunicaciones
7. . Clases de comunicación: auditivas, visuales y táctiles
8. . Selección y organizacion del contenido de mensajes
9. Técnicas de comunicación efectiva
10. . Factores que influyen en los comportamientos y señales de escucha
11. . Barreras y dificultades
12. . Soluciones
13. . Comunicaciones eficaces: feed-back, escucha empatica y activa
14. La comunicación y la empresa
15. . Principios de la comunicación
16. . Formas de comunicación en la empresa: interna y externa
17. . Comunicaciones internas: verticales, transversales y formales e informales
18. . Comunicaciones externas: entrada y salida
19. . Medios empleados en las comunicaciones empresariales
20. . Comunicaciones urgentes
21. Los flujos de comunicación
22. . Diagramas de flujo
23. . Información gráfica
24. Pautas de comunicación e imagen corporativa

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO EN SITUACIONES DE TRABAJO

1. Estilos de respuesta en la interacción verbal:
2. . Asertivo
3. . Agresivo
4. . No asertivo
5. El comportamiento verbal
6. El comportamiento no verbal
7. Principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, libre información, compromiso viable

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LOS CONFLICTOS CON PERSONAS INTERNAS O EXTERNAS DE LA EMPRESA

1. El conflicto en las relaciones de trabajo
2. . Caracteristicas de los conflictos
3. . Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacifico, violento, positivo, negativo
4. Tratamiento de los conflictos
5. . Identificación del conflicto
6. . Causas y consecuencias de los conflictos
7. . Conflictos relacionados con la tarea
8. . Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales
9. . Comportamientos y señales básicas
10. . Pautas de actuación personal como forma de solución: el dialogo
11. . El conflicto como oportunidad de cambio

UNIDAD FORMATIVA 2. COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN ORAL

1. El lenguaje oral
2. . Concepto y características
3. . Caracteristicas de los mensajes orales
4. . Elementos de la comunicación oral
5. . Funciones de la comunicación oral
6. . Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas
7. . Planificación de la comunicación oral
8. . Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate
9. La comunicación no verbal
10. . Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios
11. . Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales
12. . Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos
13. La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial
14. . Pautas de comportamiento e imagen corporativa
15. . Normas para conversar
16. . Reglas para escuchar
17. . Criterios de calidad: empatia, amabilidad
18. . Tratamiento de las objeciones
19. . Las quejas y reclamaciones
20. La comunicación telefónica
21. . El teléfono en la actividad empresarial
22. . Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc
23. . Reglas para efectuar una llamada de teléfono
24. . Pasos para contestar una llamada de teléfono
25. . Protocolos de tratamiento
26. . Barreras y dificultades en la transmisión de información
27. . Tipos de llamadas telefónicas

28. . Sistemas de comunicación telefónica en la empresa
29. . Búsqueda de información telefónica
30. Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN ESCRITA

1. La escritura como medio de comunicación
2. . El mensaje escrito: concepto
3. . Caracteristicas del mensaje escrito
4. . Tipos de comunicaciones escritas
5. . Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito
6. . Planificación de los textos
7. . La corrección sintáctica y gramatical
8. . Los signos de puntuación
9. . Las abreviaturas y siglas
10. Equipos y sistemas de comunicación escrita
11. . Los sistemas de comunicación: concepto
12. . El ordenador
13. . Otras herramientas de comunicación: fax
14. Comunicaciones escritas internas de carácter breve
15. . Concepto
16. . Tipos de comunicaciones internas
17. . Los avisos: concepto y forma de elaboración
18. . Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas
19. . Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIONES Y MEDIOS INFORMÁTICOS QUE INTERVIENEN EN LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

1. El correo electrónico:
2. . Elementos que lo componen

3. . Envió de correos
4. . Recepción de correos
5. . Archivo de correos
6. La agenda electrónica:
7. . Contactos
8. . Tareas
9. . Notas
10. . Calendario
11. Procesador de texto:
12. . Estructura de un procesador de texto
13. . Funciones de un procesador de texto
14. . Gestión de documentos
15. . Modelos de documentos: fax, memorandum, etc
16. . Aplicacion de formato a documentos
17. . Edición de documentos
18. . Impresión de documentos

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

ACADEMIA INTEGRAL
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGIAS