



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

UF0521 Comunicación Oral y Escrita en la Empresa

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

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

OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente al Módulo Formativo MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación regulada en el Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

CONTENIDOS

UNIDAD FORMATIVA 1. COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN ORAL

1. El lenguaje oral.
2. - Concepto y características.
3. - Características 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: empatía, 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. - Características 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. - Envío 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. - Aplicación 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