



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## Curso de Recepcionista-telefonista en Oficinas

---

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

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

---

### OBJETIVOS

Actualmente en el mundo de la administración y gestión y dentro del área profesional de gestión de la información y comunicación, más concretamente en las actividades administrativas en la relación con el cliente, es muy importante conocer los diferentes procesos de comunicación y atención al cliente que deben llevarse a cabo en cada situación. A través del presente curso de recepcionista se ofrecen al alumnado los conocimientos adecuados para recepcionar visitas de clientes internos y externos de la organización, canalizar las comunicaciones orales hacia los destinatarios adecuados, gestionar el registro y la distribución de las comunicaciones escritas recibidas o emitidas, etc. En general, todo lo relacionado con la atención y recepción de clientes en oficinas, ya sea de forma presencial o telefónica.

### CONTENIDOS

#### MÓDULO 1. TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1. Tipología de las organizaciones por:

2. - Sector de actividad
3. - Tamaño
4. - Forma jurídica de constitución y otras
5. Identificación de la estructura organizativa empresarial:
  6. - Horizontal
  7. - Vertical
  8. - Transversal
9. Identificación de la estructura funcional de la organización
10. - Estructura departamental
11. - El organigrama de la empresa: su elaboración
12. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica
13. Canales de comunicación: tipos y características
14. La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional
15. Técnicas de trabajo en grupo:
  16. - Relaciones jerárquicas
  17. - Relaciones funcionales
18. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa
19. Normativa vigente en materia de:
  20. - Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación
  21. - Protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas
2. Técnicas de comunicación oral:
  3. - Habilidades sociales
  4. - Protocolo
5. La comunicación no verbal
6. La imagen personal en los procesos de comunicación
  7. - Actitudes
  8. - Usos

9. - Costumbres
10. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor:
11. - Empatía
12. - Principios básicos de la asertividad

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECEPCIÓN DE VISITAS EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos
2. Control de entrada y salida de visitas, y sus registros
3. Funciones de las relaciones públicas en la organización
4. Proceso de comunicación en la recepción
5. - Acogida
6. - Identificación
7. - Gestión
8. - Despedida
9. Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes:
10. - Escucha activa, empatía y otras
11. - Aplicación de técnicas correctivas
12. Formulación y gestión de incidencias básicas
13. Normativa vigente en materia de registro

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales
2. Manejo de centralitas telefónicas
3. La comunicación en las redes intranet e Internet
4. Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información

5. La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica
6. La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica:
7. Recepción
8. Identificación
9. Justificación de ausencias
10. Peticiones, solicitudes e inscripciones
11. Destrezas en la recepción y realización de llamadas
12. Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. ELABORACIÓN Y TRANSMISIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS, PRIVADAS Y OFICIALES

1. Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos
2. Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos:
3. - Normas ortográficas, sintácticas y de léxico socioprofesionales
4. - Uso de abreviaturas comerciales y oficiales
5. Técnicas de comunicación escrita:
6. - Identificación de documentos
7. - Mensajes por correo electrónico o correo postal
8. Cartas comerciales
9. Soportes para la elaboración y transmisión de información según:
10. - Canales de comunicación
11. - Objetivos
12. Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales:
13. - Formatos
14. - Criterios de realización
15. - Verificación
16. - Control de errores
17. Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación

18. Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN CONVENCIONAL O ELECTRÓNICA

1. Organización de la información y documentación
2. - Objetivos
3. - Finalidad
4. - Técnicas a aplicar
5. Correspondencia y paquetería:
6. - Tipología
7. - Tratamiento
8. - Verificación de datos
9. - Subsanación de errores
10. - Accesos
11. - Consulta
12. - Conservación
13. Recepción de la información y paquetería:
14. - Herramientas: servicio de correos, mensajería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, chats, áreas de FAQ o herramientas similares
15. - Revisión periódica de estas comunicaciones
16. - Distribución por canales adecuados
17. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas
18. Actuación básica en las Administraciones Públicas:
19. - Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común
20. - Procedimiento básico del Registro Público
21. Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen
22. Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica

## MÓDULO 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OPERACIONES DE COMPRAVENTA

1. El departamento comercial
2. Procedimiento de comunicación comercial
3. Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes
4. Relación con el cliente a través de distintos canales
5. Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente
6. Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN COMERCIAL EN LOS PROCESOS DE COMPRAVENTA

1. El proceso de compraventa como comunicación
2. La venta telefónica

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ADAPTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL AL TELEMARKETING

1. Aspectos básicos del telemarketing
2. La operativa general del teleoperador
3. Técnicas de venta
4. Cierre de la venta

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRAMITACIÓN EN LOS SERVICIOS DE POSTVENTA

1. Seguimiento comercial: concepto

2. Fidelización de la clientela
3. Identificación de quejas y reclamaciones
4. Procedimiento de reclamaciones y quejas
5. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia
6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)