



Herramientas de comunicación en la oficina



Área: GESTION Y ADMINISTRACION

Modalidad: Teleformación

Duración: 10 h

Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

En este curso trataremos las técnicas de correspondencia comercial escrita, igualmente se analiza la comunicación informática a través de los correos electrónicos y los tipos de cartas comerciales clasificados según su utilidad: para el proceso de compra-venta, de cobro, de reclamación? Un curso práctico y eficaz para personas que requieran una preparación en este sentido. El curso incluye simulaciones siendo numerosas las prácticas? paso a paso? descargables (PDF), así como las explicaciones audiovisuales y los cuestionarios.

CONTENIDOS

1 Correspondencia comercial La carta - 1.1 La carta - 1.2 La presentación - 1.3 Partes de la carta - 1.4 Práctica - Correspondencia comercial La carta - 1.5 Cuestionario: Correspondencia comercial La carta - 2 Correo electrónico - 2.1 Qué es el correo electrónico - 2.2 Ventajas - 2.3 Sobre las direcciones de correo electrónico - 2.4 Outlook Express - 2.5 Enviar un mensaje - 2.6 Adjuntar ficheros en un correo electrónico - 2.7 Recibir y leer mensajes - 2.8 Normas para una correcta utilización de su correo electrónico - 2.9 Práctica - Correo electrónico - 2.10 Cuestionario: El correo electrónico - 3 Tipos de cartas comerciales I - 3.1 Cartas relacionados con el proceso de compra - 3.2 Cartas de respuesta a una solicitud - 3.3 Práctica - Tipos de cartas comerciales - 4 Tipos de cartas comerciales II - 4.1 Cartas de reclamaciones o relacionadas con devoluciones - 4.2 Cartas de respuestas a las reclamaciones - 4.3 Cartas relacionadas con el proceso de cobro - 4.4 El mailing o carta circular - 4.5 Práctica - Tipos de cartas comerciales II - 5 Las comunicaciones formales - 5.1 Las comunicaciones formales - 5.2 La instancia - 5.3 El recurso - 5.4 La declaración - 5.5 El oficio - 5.6 El certificado - 5.7 Práctica - Las comunicaciones formales - 5.8 Cuestionario: Las comunicaciones formales - 5.9 Cuestionario: Cuestionario final -

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.
- **El curso puede realizarse exclusivamente a través de Internet pero si el estudiante lo desea puede adquirir un**

manual impreso. De esta manera podrá volver a consultar la información del curso siempre que lo desee sin que necesite utilizar el Campus Virtual o, estar conectado a Internet.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.