

Técnicas de recepción y comunicación



Área: Actividades administrativas de relación con el cliente

Modalidad: Teleformación

Duración: 60 h

Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.

CONTENIDOS

1 procesos de comunicación - 1.1 tipología de las organizaciones - 1.2 identificación de la estructura funcional - 1.3 flujos de comunicación - 1.4 canales de la comunicación - 1.5 la administración pública - 1.6 técnicas de trabajo en grupo - 1.7 estructura y aplicación práctica - 1.8 normativa vigente en materia - 1.9 protección de datos - 1.10 actividades: procesos de comunicación - 2 comunicación interpersonal - 2.1 la comunicación oral - 2.2 técnicas de comunicación oral - 2.3 la comunicación no verbal - 2.4 la imagen personal - 2.5 criterios de calidad - 2.6 actividades: comunicación interpersonal - 3 recepción de visitas - 3.1 organización y mantenimiento - 3.2 control de entrada y salida - 3.3 funciones de las relaciones - 3.4 proceso de comunicación - 3.5 aplicación de técnicas de conducta - 3.6 formulación y gestión - 3.7 actividades: recepción de visitas - 4 comunicación telefónica - 4.1 medios, equipos y usos de la telefonía - 4.2 manejo de centralitas telefónicas - 4.3 la comunicación en las redes - 4.4 modelos de comunicación - 4.5 la comunicación comercial - 4.6 la expresión verbal y no verbal - 4.7 destrezas en la recepción - 4.8 actividades: comunicación telefónica - 5 elaboración y transmisión - 5.1 formatos tipo de impresos - 5.2 normas de comunicación - 5.3 técnicas de comunicación escrita - 5.4 cartas comerciales - 5.5 soportes para la elaboración - 5.6 actividades: elaboración y transmisión - 6 registro y distribución - 6.1 organización de la información - 6.2 correspondencia y paquetería - 6.3 recepción de la información - 6.4 procedimientos de registro - 6.5 actuación básica en las administraciones públicas - 6.6 actividades: registro y distribución - 6.7 cuestionario: cuestionario de evaluación -

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.