



Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección



Área: Asistencia documental y de gestión de despachos y oficinas

Modalidad: Teleformación

Duración: 80 h

Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

CONTENIDOS

1 la asistencia a la dirección - 1.1 la empresa y su organización - 1.2 la organización empresarial - 1.3 la dirección en la empresa - 1.4 relaciones de interacción - 1.5 funciones del servicio del secretariado - 1.6 actividades: la asistencia a la dirección - 2 el proceso de la comunicación - 2.1 el proceso de la comunicación - 2.2 la comunicación en la empresa - 2.3 actividades: el proceso de la comunicación - 3 comunicaciones presenciales - 3.1 formas de comunicación oral en la empresa - 3.2 precisión y claridad en el lenguaje - 3.3 elementos de comunicación oral - 3.4 la conducción del diálogo - 3.5 la comunicación no verbal. funciones - 3.6 la imagen corporativa de la organización - 3.7 actividades: comunicaciones presenciales - 4 el protocolo social - 4.1 normas generales de comportamiento - 4.2 presentaciones y saludos - 4.3 aplicación de técnicas de transmisión de la imagen - 4.4 utilización de técnicas de imagen personal - 4.5 actividades: el protocolo social - 5 comunicaciones no presenciales - 5.1 normas generales - 5.2 herramientas para la corrección de textos - 5.3 normas específicas - 5.4 la correspondencia - 5.5 comunicaciones urgentes - 5.6 el fax. utilización y formatos de redacción - 5.7 el correo electrónico - 5.8 técnicas de transmisión de la imagen - 5.9 instrumentos de comunicación interna n - 5.10 las reclamaciones. - 5.11 legislación vigente sobre protección de datos - 5.12 actividades: comunicaciones no presenciales - 6 comunicación telefónica - 6.1 proceso - 6.2 partes intervinientes - 6.3 prestaciones habituales para las empresas - 6.4 medios y equipos - 6.5 componentes de la atención telefónica - 6.6 realización de llamadas efectivas - 6.7 recogida y transmisión de mensajes - 6.8 filtrado de llamadas - 6.9 gestión de llamadas simultáneas - 6.10 tratamiento de distintas categorías de llamadas - 6.11 el protocolo telefónico - 6.12 videoconferencia, faq - 6.13 técnicas de transmisión de la imagen corporativa - 6.14 actividades: comunicación telefónica - 7 técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos - 7.1 el conflicto como problema en la empresa - 7.2 funciones del conflicto - 7.3 causas de los conflictos - 7.4 tipos de conflictos - 7.5 agresividad humana y conflicto - 7.6 resolución de conflictos - 7.7 factores determinantes - 7.8 relación previa entre las partes - 7.9 naturaleza del conflicto - 7.10 características de las partes - 7.11 estimaciones de éxito - 7.12 prevención de conflictos - 7.13 desarrollo de habilidades sociales - 7.14 actividades: técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos - 7.15 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 el **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.