



TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

OBJETIVOS

Conocer los diferentes modos de comunicación que suceden en una empresa, así como aquellos medios disponibles para cada tipo de comunicación y las técnicas necesarias para una correcta ejecución y recepción de la información por parte del receptor, dependiendo del tipo de receptor al que va destinado el mensaje y del tipo de mensaje.

CONTENIDOS

Técnicas de comunicación

La comunicación de la empresa

1. Introducción.
2. El proceso de la comunicación.
3. Funciones y formas de comunicación.
4. Uso de tecnologías para la comunicación.

La comunicación oral

1. Formas de la comunicación oral.
2. La comunicación verbal y no verbal.
3. Elementos de la comunicación oral.
4. Las reuniones.
5. Entrevistas.

Los soportes de la comunicación oral

1. El teléfono en la empresa.
2. Aplicaciones del teléfono en la empresa.
3. Sistemas telefónicos de la empresa.
4. Reglas de comunicación telefónica.
5. Recepción y emisión de llamadas.
6. El contestador automático.
7. La videoconferencia.

La comunicación escrita

1. Características de la comunicación escrita en la empresa.
2. Redacción de una carta.
3. Características del lenguaje comercial.
4. Recomendaciones para una buena redacción.
5. Normas de interés.

La carta comercial

1. Introducción.
2. Estructura general.
3. Presentación.
4. Abreviaturas.

Textos comerciales

1. Introducción.
2. Principales documentos comerciales.
3. Cartas comerciales.
4. Cartas de organización interna.



Soportes de comunicación escrita

1. La máquina de escribir.
2. El ordenador.
3. Aplicaciones del ordenador en la empresa.
4. El correo electrónico.
5. El fax.

Tratamiento de la correspondencia

1. Introducción.
2. Servicios postales.
3. Empresas de mensajería.
4. Entrada de correspondencia.
5. Salida de correspondencia.

Administración del tiempo

1. Introducción.
2. El uso del tiempo.
3. Programación del tiempo.
4. Uso de agendas.
5. Ahorrar tiempo.

Atención al cliente

1. Transmitir información con eficacia.
2. Puntos clave para la correcta atención al cliente.
3. Conectar con el público.
4. Comunicar para vender.
5. Relaciones públicas.
6. Comunicar en el trabajo.

Técnicas de comunicación (Lecciones de repaso y consolidación Flash)

La comunicación de la empresa

1. Introducción.
2. Funciones y formas de comunicación.
3. Uso de tecnologías para la comunicación.

La comunicación oral

1. Formas de la comunicación oral.
2. La comunicación verbal y no verbal.
3. Elementos de la comunicación oral.
4. Entrevistas.

Los soportes de la comunicación

1. El teléfono en la empresa.
2. Aplicaciones del teléfono en la empresa.
3. Sistemas telefónicos de empresa.
4. Reglas de comunicación telefónica.
5. Recepción y emisión de llamadas.
6. El contestador automático.
7. La videoconferencia.
8. Ejercicios.

La comunicación escrita

1. La comunicación escrita en la empresa.
2. Redacción de una carta.
3. Características del lenguaje comercial.
4. Recomendaciones para una buena redacción.
5. Normas de interés.

La carta comercial



1. Introducción.
2. Estructura general de la carta comercial.
3. Presentación de la carta comercial.
4. Abreviaturas.

Textos comerciales

1. Introducción a los textos comerciales.
2. Principales documentos comerciales.
3. Cartas comerciales.
4. Cartas de organización interna.

Soportes de comunicación escrita

1. La máquina de escribir.
2. El ordenador.
3. Aplicaciones del ordenador en la empresa.
4. El correo electrónico.
5. El fax.

Tratamiento de la correspondencia

1. Tratamiento de la correspondencia.
2. Servicios postales.
3. Empresas de mensajería.
4. Entrada de correspondencia.
5. Salida de correspondencia.

Administración del tiempo

1. Administración del tiempo.
2. El uso del tiempo.
3. Programación del tiempo.
4. Uso de agendas.
5. Ahorrar tiempo.

Atención al cliente

1. Transmitir información con eficacia.
2. La correcta atención