



## TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN

### OBJETIVOS

Analizar la comunicación en las empresas y organizaciones, estudiando las técnicas de comunicación oral, comunicación telefónica y comunicación escrita: características, técnicas, normas y reglas, formatos, etc. También se describen los procesos de atención al cliente y recepción de visitas, así como el registro y gestión de la información y documentación y la normativa vigente relacionada.

### CONTENIDOS

#### Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración Pública

##### Introducción

1. Técnicas de recepción y comunicación.

##### Procesos de comunicación (I): estructura de las organizaciones

1. Tipología de las organizaciones.
2. Estructura organizativa empresarial.
3. Estructura funcional de la organización.
4. El organigrama de la empresa.

##### Procesos de comunicación (II): diagramas de flujo, Administración Pública y manuales

1. Diagramas de flujo e información gráfica.
2. La Administración Pública: estructura organizativa y funcional.
3. Manuales de procedimiento e imagen corporativa.

##### Canales de comunicación

1. El proceso de comunicación.
2. Elementos de la comunicación.
3. Factores para una buena comunicación.
4. Información y comunicación.
5. Formas de comunicación.

##### Técnicas de trabajo en grupo

1. Grupos y equipos.
2. El equipo de trabajo.
3. Los miembros del equipo: roles.
4. Inicio y evolución.
5. Relaciones jerárquicas y funcionales.

##### Normativa vigente

1. Protección de datos de carácter personal.
2. A quién va dirigido.
3. Definiciones básicas.
4. Reglamento de la Normativa de Protección de Datos de Carácter Personal.

#### Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas

##### La comunicación oral

1. Comunicación en la empresa.



2. La comunicación oral.
3. Técnicas en la comunicación oral: habilidades sociales y protocolo.
4. Tipos de comunicación oral.

#### Elementos fundamentales en la comunicación oral

1. El propósito.
2. Habilidades expresivas.
3. Actitudes y estado emocional.
4. Nivel de conocimientos y nivel sociocultural.
5. Interpretación del receptor y habilidades receptivas.

#### La comunicación no verbal

1. Introducción.
2. Recursos paralingüísticos o de entonación.
3. Recursos kinésicos o gestuales.
4. Recursos proxémicos o espaciales.

#### La imagen personal y atención al cliente

1. La imagen personal en los procesos de comunicación.
2. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor.
3. Puntos clave para la correcta atención al cliente.
4. Conectar con el público.
5. Comunicar para vender.
6. Relaciones públicas.
7. Comunicar en el trabajo.

#### Escucha activa, empatía y asertividad

1. Escucha activa.
2. Empatía.
3. Asertividad.

### **Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas**

#### Recepción de visitas

1. Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida.
2. Control de entrada y salida de visitas.
3. Aptitudes del personal de acogida.
4. Funciones de las relaciones públicas en la organización.

#### Proceso de comunicación en la recepción

1. Acogida.
2. Identificación.
3. Gestión.
4. Despedida.

#### Técnicas de conducta y relacionales

1. Habilidades específicas para los visitantes.
2. Clientes y situaciones difíciles.
3. Formulación y gestión de incidencias básicas.
4. Normativa vigente en materia de registro.

### **Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas**

#### Medios, equipos y usos de la telefonía

1. Comunicación telefónica.
2. Equipos de telefonía.
3. Equipos auxiliares.
4. Centralitas telefónicas.
5. Telefonía IP.



La comunicación en las redes: Internet e intranet

1. La e-comunicación.
2. Aspectos generales.
3. Tipos de redes.
4. Internet e intranet.

La comunicación en las redes: servicios de las redes

1. Servicios de las redes.
2. Redes sociales.
3. Teletrabajo.
4. Otros servicios.

Comunicación telefónica

1. Introducción.
2. Los componentes de la atención telefónica.
3. Tipos de llamadas telefónicas.
4. Dificultades en la transmisión de la información.

Recepción y emisión de llamadas telefónicas

1. Aspectos para establecer una correcta comunicación telefónica.
2. Reglas para efectuar una llamada telefónica.
3. Reglas para contestar una llamada telefónica.
4. Destrezas en la recepción y realización de llamadas.
5. Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad.

### **Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales**

Tipos de impresos y documentos en las organizaciones

1. La comunicación escrita.
2. Redacción de documentos e impresos.
3. Características del lenguaje comercial.
4. Recomendaciones para una buena redacción.

Normas en la elaboración de documentos e informes

1. Normas ortográficas de interés.
2. Abreviaturas.
3. Puntuación.

Cartas comerciales (I)

1. Introducción.
2. Presentación y redacción.
3. Formatos.
4. Estructura general.

Cartas comerciales (II)

1. Tipos de cartas comerciales.
2. Cartas relacionadas con el departamento de contabilidad y finanzas.
3. Cartas de reclamaciones y de ofertas.

Correspondencia oficial

1. Características.
2. Documentos administrativos básicos.
3. Otros tipos de documentos oficiales.

Otros documentos

1. Documentos internos.
2. Documentos externos.
3. Otras comunicaciones y documentos.

Técnicas de comunicación escrita

1. Soportes de la comunicación escrita.



2. Equipos ofimáticos para la elaboración y transmisión de la documentación.
3. El correo electrónico.
4. El fax.
5. Elaboración de la documentación.

### **Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica**

#### Organización de la información y documentación

1. El archivo: finalidad y objetivos.
2. Clasificación de los archivos.
3. Conservación, reproducción y destrucción de documentos.
4. Técnicas de clasificación y ordenación.

#### Correspondencia y paquetería

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

#### Recepción de la información y documentación

1. Herramientas y comunicaciones.
2. Manuales de procedimiento e imagen corporativa.
3. Normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad.

#### Actuación básica en las Administraciones Públicas

1. Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común.
2. Fases del Procedimiento Administrativo.
3. Documentos administrativos.
4. Gestión electrónica de los procedimientos.
5. Derechos de los ciudadanos.