

## PROGRAMA FORMATIVO

# Curso Superior de Comunicación en la Empresa para Secretariado de Dirección

Código: 18728

- Contenido para modalidad online
- 57 horas

### OBJETIVOS:

Actualmente, las funciones del secretariado se han convertido en algo fundamental dentro de la estructura empresarial. La administración moderna tiene como base la comunicación en cualquiera de sus formas. Por lo que la habilidad para comunicarse eficazmente se ha convertido en una de las principales competencias exigidas hoy día para alcanzar el liderazgo empresarial

### CONTENIDOS:

#### TEMA 1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

- 1.Elementos del proceso de comunicación
- 2.Tipos de comunicación
- 3.La comunicación informal
- 4.Efectos de la comunicación
- 5.Obstáculos o barreras para la comunicación
- 6.Decálogo de la comunicación

#### TEMA 2. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

- 1.Las relaciones en la empresa: humanas y laborales
- 2.Tratamiento y flujo de la información en la empresa
- 3.La comunicación interna de la empresa
- 4.La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones
- 5.La comunicación externa de la empresa
- 6.La relación entre organización y comunicación en la empresa: centralización o descentralización



## **PROGRAMA FORMATIVO**

### 7.Herramientas de comunicación interna y externa

#### TEMA 3. LA COMUNICACIÓN ORAL I

- 1.La comunicación oral en la empresa
- 2.Precisión y claridad en el lenguaje
- 3.Elementos de la comunicación oral eficaz
- 4.Técnicas de intervención verbal

#### TEMA 4. LA COMUNICACIÓN ORAL II

- 1.Formas de comunicación oral en la empresa
- 2.Hablar en público
- 3.La entrevista en la empresa

#### TEMA 5. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- 1.Proceso de comunicación telefónica
- 2.Prestaciones habituales
- 3.Medios y equipos
- 4.Realización de llamadas
- 5.Protocolo telefónico

#### TEMA 6. COMUNICACIÓN ESCRITA

- 1.Normas generales de la comunicación escrita
- 2.Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos
- 3.Técnicas y normas gramaticales
- 4.Diccionarios

#### TEMA 7. FORMAS DE COMUNICACIÓN ESCRITA

- 1.Partes generales de la redacción



## **PROGRAMA FORMATIVO**

- 2.Documentos de comunicación interna
- 3.Documentos de comunicación externa
- 4.La carta comercial

### TEMA 8. COMUNICACIÓN NO VERBAL

- 1.El lenguaje no verbal
- 2.Relaciones entre la conducta verbal y no verbal
- 3.Entablar relaciones