



**Curso en Técnicas de Recepción y  
Comunicación Online  
(MF0975\_2)**



*Working*

Formación Integral S.L.

[www.workingformacion.com](http://www.workingformacion.com)

# OBJETIVOS

El Curso en Técnicas de Recepción y Comunicación tiene como objetivo principal el desarrollo de las siguientes competencias:

- Conocer los principios fundamentales de la comunicación interpersonal y aplicarlos en la atención al cliente.
- Desarrollar habilidades para la atención telefónica y presencial al cliente.
- Aprender a utilizar herramientas de gestión de la información y documentación en un entorno laboral.
- Mejorar la capacidad de organización y gestión del tiempo para mejorar la eficiencia en el trabajo presencial.
- Desarrollar habilidades de trabajo en equipo y colaboración con compañeros y superiores.
- Potenciar las habilidades de comunicación escrita y verbal en un entorno laboral.
- Conocer las normas y recomendaciones para una comunicación efectiva en la empresa y la gestión de la imagen corporativa.
- Desarrollar habilidades para la organización de reuniones y eventos.

# CONTENIDOS

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

- Tipología de las organizaciones por:
  - Sector de actividad.
  - Tamaño.
  - Forma jurídica de constitución y otras.
- Identificación de la estructura organizativa empresarial:
  - Horizontal.
  - Vertical.
  - Transversal.
- Identificación de la estructura funcional de la organización:
  - Estructura departamental.
  - El organigrama de la empresa: su elaboración.
- Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
- Canales de comunicación: tipos y características.
- La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional.
- Técnicas de trabajo en grupo:
  - Relaciones jerárquicas.
  - Relaciones funcionales.
- Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.
- Normativa vigente en materia de:
  - Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación.
  - Protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico.

## **2. Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas.**

- La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas.
- Técnicas de comunicación oral:
  - Habilidades sociales.
  - Protocolo.
- La comunicación no verbal.
- La imagen personal en los procesos de comunicación:
  - Actitudes.
  - Usos.
  - Costumbres.
- Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor:
  - Empatía.
  - Principios básicos de la asertividad.

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

- Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.
- Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.
- Funciones de las relaciones públicas en la organización.
- Proceso de comunicación en la recepción:
  - Acogida.
  - Identificación.
  - Gestión.
  - Despedida.
- Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes:
  - Escucha activa, empatía y otras.
  - Aplicación de técnicas correctivas.
- Formulación y gestión de incidencias básicas.
- Normativa vigente en materia de registro.

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

- Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales.
- Manejo de centralitas telefónicas.
- La comunicación en las redes –intranet e Internet.
- Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
- La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica.
- La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica:
  - Recepción.
  - Identificación.
  - Justificación de ausencias.
  - Peticiones, solicitudes e inscripciones.
- Destrezas en la recepción y realización de llamadas.
- Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.

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

- Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos.
- Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos:
  - Normas ortográficas, sintácticas y de léxico socio profesionales.
  - Uso de abreviaturas comerciales y oficiales.
- Técnicas de comunicación escrita:
  - Identificación de documentos.
  - Mensajes por correo electrónico o correo postal.
- Cartas comerciales.

- Soportes para la elaboración y transmisión de información según:
  - Canales de comunicación.
  - Objetivos.
- Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales:
  - Formatos.
  - Criterios de realización.
  - Verificación.
  - Control de errores.
- Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.
- Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas.

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

- Organización de la información y documentación:
  - Objetivos.
  - Finalidad.
  - Técnicas a aplicar.
- Correspondencia y paquetería:
  - Tipología.
  - Tratamiento.
  - Verificación de datos.
  - Subsanación de errores.
  - Accesos.
  - Consulta.
  - Conservación.
- Recepción de la información y paquetería:
  - Herramientas: servicio de correos, mensajería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, chats, áreas de FAQ o herramientas similares.
  - Revisión periódica de estas comunicaciones.
  - Distribución por canales adecuados.

- Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas.

- Actuación básica en las Administraciones Públicas:

    Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común.

    Procedimiento básico del Registro Público.

- Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen.

- Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica.

# MODALIDAD

## METODOLOGÍA

Online. Se entrega el material a través de nuestra plataforma virtual homologada. Contará con acceso a la misma las 24 horas al día los 365 días del año.

<http://cursosonline.workingformacion.com>

## DURACIÓN

90 horas

## IMPARTIDO POR

Tutor experto en la materia. Contará con apoyo a través de nuestra plataforma en todo momento.

Al finalizar el curso se hará entrega de un  
**DIPLOMA HOMOLOGADO**







*Working*

Formación Integral S.L.

Paseo Rosales 32, local 9 50008 Zaragoza  
976 242 109 - info@workingformacion.com

[www.workingformacion.com](http://www.workingformacion.com)

